

Código: M-PE03.03-OGC-001

Fecha de Aprobación:


Revisión: 01

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 21001:2018

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	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	3 de 24

ÍNDICE

1. Objeto de campo y aplicación	6
1.1. Reseña histórica.....	6
1.2. Objetivo	7
2. Referencia normativa	7
3. Términos y definiciones.....	7
4. Contexto de la organización	9
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés	9
4.3. Determinación del alcance del SGC-UNAM.....	9
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	9
5.1. Liderazgo y compromiso.....	10
5.1.1. Enfoque a los estudiantes.....	11
5.2. Política.....	11
5.2.1. Política de Calidad – UNAM	11
5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad - UNAM	11
5.3. Roles, responsabilidades.....	11
6. Planificación	12
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2. Objetivos del SGC y planificación para lograrlos.....	12
6.3. Planificación de los cambios	13
7.1. Recursos	13
7.1.1. Personas	13
7.1.2. Infraestructura	13
7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos educativos.....	14
7.1.4. Recursos de seguimiento y medición.....	14
7.1.5. Trazabilidad de las mediciones.....	14
7.1.6. Conocimiento de la organización	14
7.2. Competencia	15
7.3. Toma de conciencia.....	15
7.4. Comunicación.....	15
7.5. Información documentada	15

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	4 de 24


7.5.1. Creación y actualización	16
7.5.2. Control de la información documentada.....	16
8. Operación	16
8.1. Planificación y control operacional.....	16
8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos	16
8.2.1. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.....	16
8.2.2. Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	17
8.2.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos.....	17
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.....	17
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	17
8.4.1. Tipo y alcance del control	18
8.4.2. Información para los proveedores externos	18
8.5. Producción y provisión del servicio	18
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio	18
8.5.2. Identificación y trazabilidad.....	19
8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas	19
8.5.4. Preservación.....	19
8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	20
8.5.6. Control de los cambios en los productos y servicios educativos	20
8.6. Liberación de los productos y servicios.....	20
8.7. Control de las salidas no conformes	20
9. Evaluación del desempeño	21
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	21
9.1.1. Satisfacción del personal y estudiantes	21
9.1.2. Análisis y evaluación	21
9.2. Auditoría interna	22
9.3. Análisis y evaluación	22
9.3.1. Entradas de la revisión por la dirección	22
9.3.2. Salidas de la revisión por la dirección	23
10. Mejora	23
10.1. No conformidades y acciones correctivas	23
10.2. Mejora continua	24

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	5 de 24

Presentación

La Universidad Nacional de Moquegua (UNAM), con el propósito de brindar a los estudiantes un óptimo servicio de formación profesional ha establecido el presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 21001:2018. que especifica los requisitos para el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.

El objetivo del presente manual es presentar y describir el Sistema de Gestión de la Calidad da la UNAM basado en la Norma ISO 21001:2018, implementado en la UNAM. con la finalidad de demostrar que la institución tiene la capacidad de satisfacer de forma permanente las necesidades de los estudiantes y de las partes interesadas dentro del marco legal aplicable a sus actividades, asimismo expresar el compromiso de mejora continua conforme a la política de calidad.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	6 de 24

1. Objeto de campo y aplicación

1.1. Reseña histórica


La Universidad Nacional de Moquegua fue creada el 24 de mayo del 2005 mediante Ley N° 28520, como persona jurídica de derecho público interno con sede en la ciudad de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua.

El 10 de julio del 2007, mediante Resolución Nro. 204-2007-CONAFU, se aprueba el Proyecto de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, presentado por la Promotora Ministerio de Educación y mediante el cual se considera iniciar el funcionamiento de nuestra institución con las carreras profesionales de Ingeniería Pesquera, Ingeniería de Sistemas e Informática e Ingeniería Ambiental en la sede de Ilo; además de Gestión Pública y Desarrollo Social, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería de Minas, en la sede de Mariscal Nieto.

El 29 de diciembre de 2017, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 103-2017-SUNEDU/CD, SUNEDU autoriza a la UNAM a prestar el Servicio Educativo Superior Universitario por seis años en su Sede Principal de Moquegua y las Filiales de Ilo e Ichuña.

El 18 de junio de 2020, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 047-2020-SUNEDU/CD, se aprueban modificación de licencia institucional solicitada por la Universidad Nacional de Moquegua y reconocen la creación de un establecimiento y de programas de estudio de Ingeniería Civil y Administración.

Nuestra alma mater es heredera de una larga tradición geo histórica y cultural, se asienta en la zona sur del Perú y a pesar de los pocos años de creación, podemos decir que Somos la universidad de universidades “Universitas Universitatis”. Porque estamos avanzando en el marco de la calidad educativa, para consolidarnos como la mejor Universidad del Sur del País con sólidos objetivos de calidad y competitividad, contando para ello con el apoyo de las autoridades locales, regionales, nacionales y de la comunidad universitaria.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	7 de 24

1.2. Objetivo

El objetivo del presente manual es presentar y describir el SGC-UNAM basado en la norma internacional ISO 21001:2018, implementado en la UNAM, con la finalidad de demostrar que la institución tiene la capacidad de satisfacer de forma consistente y constante las necesidades de los estudiantes y de las partes interesadas dentro del marco legal aplicable; asimismo, para demostrar el compromiso de mejora continua conforme a nuestra política de calidad.

2. Referencia normativa

El presente manual está de acuerdo a la norma certificable y documentos normativos que contienen disposiciones o conceptos que son utilizados como guías en el SGC-UNAM:

- Ley Universitaria N° 30220.
- ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- ISO 21001:2018” Sistema de gestión para Organizaciones Educativas. Requisitos”.
- Resolución de C.O. N° 578-2021-UNAM, que aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua.
- Resolución de C.O. N° 93-2021-UNAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Moquegua.
- Resolución de C.O. N° 509-2019-UNAM, que aprueba el Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Moquegua.

3. Términos y definiciones

Para poder entender el presente manual, deben ser observados los siguientes términos. cabe mencionar que además de los definidos. también se basa en los términos y definiciones de la norma internacional ISO 21001:2018, ISO 9000:2015:


a) Alta dirección

Persona (3.35) o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1) al más alto nivel.

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión (3.4) comprende solo una parte de una organización. entonces alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización. (NTP-ISO 21001:2018).

En la UNAM lidera el presidente de la Comisión Organizadora y una vez conformado los órganos de gobierno, es el rector de la universidad.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	8 de 24

b) Beneficiario

Persona (3.35) o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa (3.22) y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión (3.31). (NTP-ISO 21001:2018).

c) Calidad

Grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherente a un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: 'Inherente', en contraposición a 'asignado', significa que existe en el objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

d) Estudiante

Beneficiario (3.26) que adquiere y desarrolla competencia (3.10) utilizando un servicio educativo (3.23). (NTP-ISO 21001:2018).

e) Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.13). (NTP-ISO 21001:2018)

f) Parte interesada

Persona (3.35) u organización (3.1) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (NTP—ISO 21001:2018).

g) Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan. Que transforma las entradas en salidas. (NTP-ISO 21001:2018).

h) Requisito


Necesidad o expectativa establecida, generalmente Implícita u obligatoria.

Nota 1 a la entrada: "Generalmente Implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización (3.1) y las partes interesadas (3.2) que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en información documentada (3.11) (NTP-ISO 21001:2018).

i) Servicio educativo

Proceso (3.12) que apoya la adquisición y desarrollo de la competencia (3.10) de los estudiantes (3.25) a través de la enseñanza (3.39), aprendizaje o investigación. (NTP-ISO 21001:2018).

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	9 de 24

j) SGC-UNAM

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional de Moquegua.

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La UNAM ha determinado las cuestiones externas e internas que pueden afectar al propósito y su dirección estratégica, además de los que afectan su capacidad para lograr los resultados del SGC-UNAM mediante el Manual de contexto de la Organización (M-PE03.04-OGC-001).

La UNAM realiza la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas con una frecuencia anual o cuando sea necesario.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Debido a su efecto en la capacidad de la UNAM, de proporcionar regularmente los servicios que satisfagan los requisitos de los estudiantes y grupos de interés pertinentes. los legales y reglamentarios aplicables. la UNAM, mediante al Manual de contexto de la Organización (M-PE03.04-OGC-001), determina:

Las partes Interesadas que determine la UNAM, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO (21001:2018).

4.3. Determinación del alcance del SGC-UNAM


La UNAM determino tanto los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance mediante el documento Alcance del del Sistema de Gestión de la Calidad – UNAM, es preciso señalar que se debe considerar el documento que se encuentre vigente.

Para determinar el alcance la UNAM ha tenido en cuenta los aspectos externos e internos (Comprensión de la organización y su contexto), así como los requisitos y expectativas de las partes interesadas pertinentes, las actividades, productos y servicios de la organización.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La Universidad Nacional de Moquegua establece, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018.

La UNAM determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la organización.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	10 de 24


- a) Determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) Determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinación y aplicación de los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.
- d) Determinación de los recursos necesarios para estos procesos y el aseguramiento de su disponibilidad.
- e) Asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Tratamiento de los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo al procedimiento para abordar riesgos y oportunidad de mejora PG-PE03.04-OGC-002.
- g) Evaluación de los procesos e implantación de cualquier cambio necesario para asegurarse de que los procesos logren resultados.
- h) Mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 21001:2018.

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 21001:2018.
- b) Establece la política de calidad y los objetivos de calidad, basado en la norma internacional ISO 21001:2018, los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegura la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de formación profesional de la UNAM.
- d) Promueve el uso del enfoque procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegura los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad esté disponible.
- f) Comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos auditables para un SGOE.
- g) Asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 21001:2018 logre los resultados previstos.
- h) Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- i) Promueve la mejora continua
- j) Apoya otras funciones pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.
- k) Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	11 de 24

5.1.1. Enfoque a los estudiantes

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, para lo cual:

- a) Determinar, comprende y cumple regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes, grupos de interés.
- b) Determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante y partes interesadas.

5.2. Política

5.2.1. Política de Calidad – UNAM

La alta dirección debe establecer, revisar y mantener una política de la organización que:

- a) Apoye la misión y visión de la organización.
- b) Es apropiada para el propósito y contexto de la organización.
- c) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- d) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- e) Incluye el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 21001:2018.
- f) Incluye el compromiso con la responsabilidad social universitaria.
- g) Incluye el compromiso para gestionar la propiedad intelectual.

5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad - UNAM

La alta dirección se ha encargado que la política de calidad de la UNAM, esté disponible y se mantenga como información documentada; comunicada y entendida y aplicada dentro de la UNAM.


La política de calidad se encuentra publicado en la página web de la Universidad, además se comunica a través de correos electrónicos y periódico mural de los ambientes académicos y administrativos de la universidad.

5.3. Roles, responsabilidades

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades para las funciones pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la UNAM, para ello, se cuenta con una estructura orgánica, y ROF de la UNAM.

La alta dirección asigna las responsabilidades con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC este basado en los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018.
- b) Asegurar de que la política de la universidad sea comprendida e implementada.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	12 de 24

- c) Asegurar de que los procesos del SGC estén generando y proporcionando sus productos previstos.
- d) Informar sobre el desempeño del SGC, de las unidades, oficinas y direcciones que cumplen o estén incumpliendo con el adecuado direccionamiento de sus procesos o de la Política de Calidad de la UNAM, además de las oportunidades de mejora.
- e) Promueve el enfoque a los estudiantes y partes interesadas de la UNAM.
- f) Asegurar que la integridad del SGC se mantenga cuando se implementen cambios en la UNAM.
- g) Controlar la información documentada

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La UNAM determina y planifica la manera de integrar las acciones de los procesos y evaluar su eficacia y determinar los riesgos y oportunidades para lo cual se ha implementado el procedimiento para abordar riesgos y oportunidades de mejora (PG-PE03-04-OGC-002) se realizó el análisis FODA con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir, mitigar los efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora continua


6.2. Objetivos del SGC y planificación para lograrlos

La UNAM ha establecido objetivos en los procesos necesarios para el SGC, los cuales:

- a) Son coherentes con la política de calidad-UNAM
- b) Son medibles
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos, servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante y partes interesadas.
- e) Son objeto de seguimiento
- f) Son comunicados
- g) Son actualizados, según corresponda

Los responsables del SGC-UNAM mantiene y conservan información documentada sobre los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional de Moquegua.

- a) Qué se va hacer
- b) Qué recursos se requerirán
- c) Quién será el responsable
- d) Cuando se finalizará
- e) Cómo se evaluarán los resultados

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	13 de 24

6.3. Planificación de los cambios

Los responsables del Sistema de Gestión de Calidad determinan la necesidad de cambios en el SGC-UNAM de manera planificada en una reunión semestral de desempeño del SGC-UNAM, y en la revisión por la dirección en forma anual. Por ello, se considera:

- a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
- b) La integridad del SGC-UNAM.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- e) La disponibilidad de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.

7. Apoyo

7.1. Recursos

La UNAM a través de la alta dirección determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC-UNAM, de tal manera que la mejora sea sostenible:

- a) El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje.
- b) La participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje.
- c) La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.

7.1.1. Personas


La UNAM determina y proporciona las personas necesarias para la implantación eficaz del SGC-UNAM, basado en la norma internacional ISO 21001:2018 para la operación y control de sus procesos, establecidos en el mapa de procesos.

7.1.2. Infraestructura

La alta dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, son registradas y verificadas en el registro de inventarios elaborado por patrimonio de la UNAM; así como las actividades de mantenimiento por la Unidad Ejecutora de Inversiones de la UNAM.

La infraestructura de la UNAM incluye:

- a) Aulas y laboratorios donde se desarrollan actividades académicas.
- b) Jardines que son lugares de esparcimiento.
- c) Equipos de cómputo donde se desarrollan actividades académicas y

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	14 de 24

administrativas.

d) Servicio de acervo bibliográfico físico y virtual.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos educativos

La UNAM determina, proporciona y mantiene ambientes adecuados para promover la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio de formación profesional.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

La UNAM determina y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La UNAM se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) Sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b) Se mantengan para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

7.1.5. Trazabilidad de las mediciones

La UNAM considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición en los trabajos, que el equipo sé:

- a) Calibre o verifique a intervalos, o antes de su titulación, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Identificar para determinar su estado.
- c) Proteja contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.


7.1.6. Conocimiento de la organización

La UNAM determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen y se analizan en reuniones de trabajo, de ser necesario se mantienen se toman acciones correctivas o planes de mejora.

La UNAM fomenta el intercambio y mantenimiento del conocimiento y su disposición, ya que se han elaborado procedimientos documentados.

Para acceder a los conocimientos adicionales necesarios y actualizaciones requeridas, la UNAM requiere programar capacitaciones internas y externas para el personal. Para lo cual se ha establecido:

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	15 de 24

- a) El plan anual de capacitación de docentes y no docente.
- b) Recursos de aprendizaje están a disposición donde y cuando sea necesario para el cual se cuenta con un catálogo bibliotecario y un inventario de libros de la UNAM.

7.2. Competencia

La UNAM:

- a) El personal docente es evaluado por los directores de escuela basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas enmarcadas en la ley universitaria.
- b) El personal administrativo es contratado de acuerdo con las funciones que vaya a cumplir establecidas en el ROF-UNAM.

La unidad de Recursos Humanos identifica alguna necesidad de formación u otras acciones para mejorar las competencias ya consideradas, las cuales se registran el plan anual de capacitación a inicios de cada año.

7.3. Toma de conciencia

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, asegura que las personas que realizan el trabajo bajo al control de la UNAM tomen conciencia mediante charlas de sensibilizaciones y capacitaciones, en las que se toca entre otros temas, lo siguiente:

- a) Política de la calidad de la UNAM.
- b) Objetivos del sistema del SGC-UNAM.
- c) Su distribución a la eficacia del SGC-UNAM, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.

7.4. Comunicación


La UNAM determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC-UNAM, que incluye:

- a) Qué comunicar
- b) Por qué comunicar
- c) Cuando comunicar
- d) A quién comunicar
- e) Cómo comunicar
- f) Quien comunica

7.5. Información documentada

El SGC-UNAM incluye:

- a) Información documentada requerida por la norma internacional ISO 21001:2018.
- b) Información documentada que la UNAM determina como necesaria para la eficacia del SGC-UNAM.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	16 de 24

7.5.1. Creación y actualización

El responsable del SGC-UNAM se asegura que, al crear y actualizar la información documentada, en cuanto a la identificación y descripción, el formato y los medios de soporte, la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, se encuentra definido en el:

- a) Procedimiento de Control de la Información Documentada (PG-PE03.04-OGC-001).

7.5.2. Control de la información documentada

El responsable del SGC-UNAM ha implantado un procedimiento documentado para asegurar que la información documentada del SGC-UNAM:

- a) Esté disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Esté protegido adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad o alteraciones involuntarias).

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La UNAM planifica, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, e implementa las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante:


- a) Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.
- b) Establecimiento de criterios para los procesos.
- c) Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos.
- d) Implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) Determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1. Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La UNAM determina los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes los cuales incluyen:

- a) Aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	17 de 24

plan estratégico.

- b) Los resultados del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales.
- c) Los resultantes de demandas y desarrollos internaciones.
- d) Los resultantes del mercado laboral.
- e) Los resultantes de la investigación.
- f) Requisitos de salud y seguridad aplicable.

8.2.2. Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La UNAM determina los requisitos especificados por los estudiantes, legales y reglamentarios aplicables relacionados al servicio, así como aquellos considerados necesarios por la misma, determinados por los estudiantes, así como los requisitos de las partes interesadas.

8.2.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

La UNAM se asegura que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos


La UNAM establece, implementa y mantiene el proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios, para lo cual cuenta con información documentada de acuerdo al procedimiento del Diseño Curricular (PG-PM01.01-VIPAC-001).

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La UNAM se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conforme a los requisitos y determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados en casos que:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la UNAM.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios en nombre de la UNAM.
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la UNAM.

La UNAM determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos mediante la evaluación de proveedores y conserva la información

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	18 de 24

documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.1. Tipo y alcance del control

La UNAM, asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los estudiantes.

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanente dentro del control de que los procesos suministrados externamente permanente dentro del control de su SGC-UNAM.
- b) Define los controles que pretende aplica aun proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tiene consideración en el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios aplicables y la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.2. Información para los proveedores externos


La UNAM, asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.
- c) La competencia incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la UNAM.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la UNAM.
- f) Las actividades de verificación o validación que la UNAM, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La UNAM implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	19 de 24

- a) La disponibilidad de información documentada las características de los productos a prestar o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f) Exclusión.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La UNAM, garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:

- a) El progreso del estudiante.
- b) Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan.

8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas


La UNAM cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras este bajo control de la UNAM o este siendo utilizada por la misma.

La UNAM identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la UNAM informa de esto a la parte interesada y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4. Preservación

El responsable del SGC-UNAM preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurarse la conformidad con los requisitos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	20 de 24

8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La UNAM establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada.

- a) Que datos del estudiante se recopilan, y como y donde se procesan y almacenan.
- b) Quien tiene acceso a los datos
- c) Bajo que condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidas con terceros
- d) Cuanto tiempo se almacenan los datos

La UNAM solo puede compartir los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.

La UNAM garantiza a los estudiantes el acceso y la capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

La UNAM garantiza las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica den ser validadas.

8.5.6. Control de los cambios en los productos y servicios educativos

La UNAM revisa y controlar los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

8.6. Liberación de los productos y servicios


La UNAM implanta las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios.

La UNAM conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios. La información documentada incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación

8.7. Control de las salidas no conformes

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad se asegura que la calidad que no son conforme sus requisitos, lo identifica y controla para prevenir su empleo y/o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades de acuerdo con los controles efectuados durante los procesos y toma de acciones para eliminar las no conformidades halladas, bajo concesión de una autoridad competente.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	21 de 24

Los productos no conformes se tratan de acuerdo con la el Procedimiento Gestión de Servicio no Conforme (PG-PE03.04-OGC-005).

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad conserva la información documentada que:

- a) Describe la no conformidad.
- b) Describe las acciones tomadas.
- c) Describe todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La UNAM determina:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento. medición. análisis y evaluación. necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuando se deben realizar el seguimiento y la medición.
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La UNAM evalúa el desempeño y la eficacia del SGC-UNAM y conserva la información documentada mediante el documento Matriz de Objetivos SGC – Estratégicos (F-PE.04-OGC-008) demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan dichos resultados, los responsables de los procesos corrigen y aplican acciones correctivas, según sea conveniente.

9.1.1. Satisfacción del personal y estudiantes


La UNAM realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes y del personal, así como el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se tomará acción de los resultados para la elaboración, según convenga, de los próximos objetivos de la calidad, correcciones, acciones correctivas y la gestión de riesgos.

9.1.2. Análisis y evaluación

La UNAM a través del responsable del Sistema de gestión de la Calidad analiza y evalúa los datos y la información que surge por el seguimiento y la medición, de preferencia semestral según corresponda.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) El desempeño y la eficacia del SGC-UNAM.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	22 de 24

- d) Si lo planificado se ha Implantado de forma eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en al SGC-UNAM.

9.2. Auditoría interna

La UNAM lleva a cabo auditorias internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca si el SGC-UNAM es conforme con:

- a) Los requisitos propios de la UNAM para su SGC-UNAM.
- b) Los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018.

LA UNAM:

- a) Planifica. establece. implementa y mantiene el programa anual de auditorías que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tiene en consideración la imponencia de los procesos Involucrados. los cambios que afecten a la UNAM y los resultados de las auditorias previas.
- b) Define los cimerios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.
- c) Selecciona los auditores y lleva a cabo las auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Asegura que los resultados de las auditorias se informen a la dirección pertinente.
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injusticia.
- f) Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.


9.3. Análisis y evaluación

La alta dirección se reúne semestralmente (02 veces al año) para revisar el cumplimiento de los objetivos y evaluar el desempeño del SGC-UNAM con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la UNAM, los resultados se evidencian en el informe de revisión por la dirección.

9.3.1. Entradas de la revisión por la dirección

Para la revisión por la dirección del SGC-UNAM se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección, previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas qua sean pertinentes al SGC-UNAM.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC-UNAM.
- d) incluida las tendencias relativas a la satisfacción del estudiante y otros beneficios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	23 de 24

relacionadas con los estudiantes y otros beneficios; El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; las no conformidades y acciones correctivas; Los resultados de seguimiento y medición; Los resultados de las auditorías; El desempeño de los proveedores externos; Resultados de evaluación formativa y sumativa.

- e) La adecuación de los recursos.
- f) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- g) Las oportunidades de mejora continua.
- h) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.

9.3.2. Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC-UNAM.
- c) Las necesidades de recursos.


El responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la UNAM conserva información documentada mediante el informe de revisión por la dirección como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. Mejora

10.1. No conformidades y acciones correctivas

La UNAM toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir, y que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se ha establecido el procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (PG-PE03.04-OGC-003) para definir los lineamientos para:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable, tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad. con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Mediante; La revisión y el análisis de la no conformidad y la determinación de las causas de la no conformidad; La determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implantar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al SGC-UNAM.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	24 de 24

- g) La UNAM conserva información documentada como evidencia de:
- h) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- i) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2. Mejora continua

El SGC-UNAM, mejora continuamente su eficacia mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, reporte de indicadores, la acción correctiva y la revisión por la dirección determinara si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.