



Universidad Nacional
Federico Villarreal

LICENCIADA POR



SUNEDU

SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA

OFICINA CENTRAL DE CALIDAD

✓ **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (NORMA ISO 9001:2015) EN LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA.**

2024

MARCO LEGAL

- Ley N° 28740 – Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y su reglamento.
- Ley N° 30220 – Ley Universitaria y sus modificatorias.
- Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, aprobado con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016-SINEACE/CDAH-P.
- Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, aprobada con D.S. N° 016-2015-MINEDU.
- Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva (PNESTP), aprobada con D.S. N° 012-2020-MINEDU.
- Política de Calidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobada con Resolución R. N° 8700-2021-AU-UNFV.
- Objetivos de Calidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución R. N° 218-2022-CU-UNFV.
- Plan de Calidad Institucional (PCI 2022-2023) de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución R. N° 1133-2022-CU-UNFV.

CONTEXTO NACIONAL

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

3 Ejes Transversales

5 Pilares Centrales



Gobierno Abierto



Gobierno Electrónico



Articulación Inter-institucional



PRIMER PILAR
Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos



SEGUNDO PILAR
Presupuesto para Resultados



TERCER PILAR
Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional



CUARTO PILAR
Servicio Civil Meritocrático



QUINTO PILAR
Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento

Gestión del Cambio

D.S. N° 103-2022-PCM.

PNMGP
2030

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública



PNMGP 2013-2021

- Enfoque gerencial
Centrado en los instrumentos
- Enfoque institucional
- Centrado en los
Sistemas Administrativos
- Soluciones estandarizadas
para todo el territorio



PNMGP AL 2030

- Enfoque de gobernanza pública
Centrado en las personas
- Enfoque intersectorial e
intergubernamental
- Enfoque territorial
Importancia de los ministerios y puesta en
valor de los implementadores en el territorio
- Soluciones basadas en evidencia**
Orientadas a resolver problemas públicos

CONTEXTO NACIONAL



El problema público

"Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público"



Principios Orientadores de la Política de Modernización de la Gestión Pública



Flexibilidad y agilidad: Las entidades adaptan su organización y procesos para dar respuesta oportuna a las necesidades de las personas..



Sostenibilidad ambiental: Uso racional y sostenible de los recursos naturales, y promover el desarrollo y crecimiento económico y equitativo de las personas

Objetivos Prioritarios



OP1: Garantizar que las políticas públicas se sustenten en información confiable y que respondan a las necesidades y expectativas de las personas según sus características socioeconómicas, geográficas y culturales.



OP2: Potenciar el trabajo articulado y eficiente entre las entidades públicas.



OP3: Fortalecer la mejora continua e innovación en las entidades públicas.



OP4: Garantizar un gobierno abierto que genere confianza en las intervenciones públicas, a través una comunicación con el Estado y la participación ciudadana.

CONTEXTO NACIONAL

POLÍTICA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA



ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA:

Con la aprobación de la Ley Universitaria y la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes se han emprendido diversas acciones orientadas a garantizar la calidad de los servicios educativos. En ese marco, se dará un nuevo impulso a la reformas buscando consolidar estos procesos en todos los niveles formativos.

Por ello, el aseguramiento de la calidad de la ESTP tiene como objetivo desarrollar procesos articulados, eficientes y concordantes para las acciones de control y la verificación del cumplimiento de los estándares mínimos de calidad, así como las de fomento y reconocimiento de la calidad, contemplando la autonomía de las instituciones y su mejora continua.

Objetivo Prioritario 4

Gestión institucional y mejora continua



Fortalecer la calidad de las instituciones de la educación superior y técnico-productiva, en el ejercicio de su autonomía

Tiene como objetivo desarrollar las capacidades institucionales para implementar procesos de mejora continua en la política académica y de investigación, de tal modo que respondan de forma pertinente a las necesidades de la comunidad educativa y su ámbito de acción. Asimismo, se fortalecen las capacidades de gestión de la información para la autoevaluación, auditoría interna y rendición de cuentas.

Datos clave



Las instituciones educativas de la ESTP **NO CUENTAN CON SISTEMAS DE INFORMACIÓN** fortalecidos para un adecuado diagnóstico y toma de decisiones.



Los estudiantes y egresados otorgan una **calificación baja** a algunos procesos administrativos de las universidades.

15 %

se mostró insatisfecho con los trámites generales;

20 %

respecto a la atención del personal administrativo,

y cerca de

30 %

sobre los procesos de matrícula

(ENEU, 2017).



La ejecución presupuestal tiene aún un **MARGEN DE MEJORA** en cada alternativa formativa.

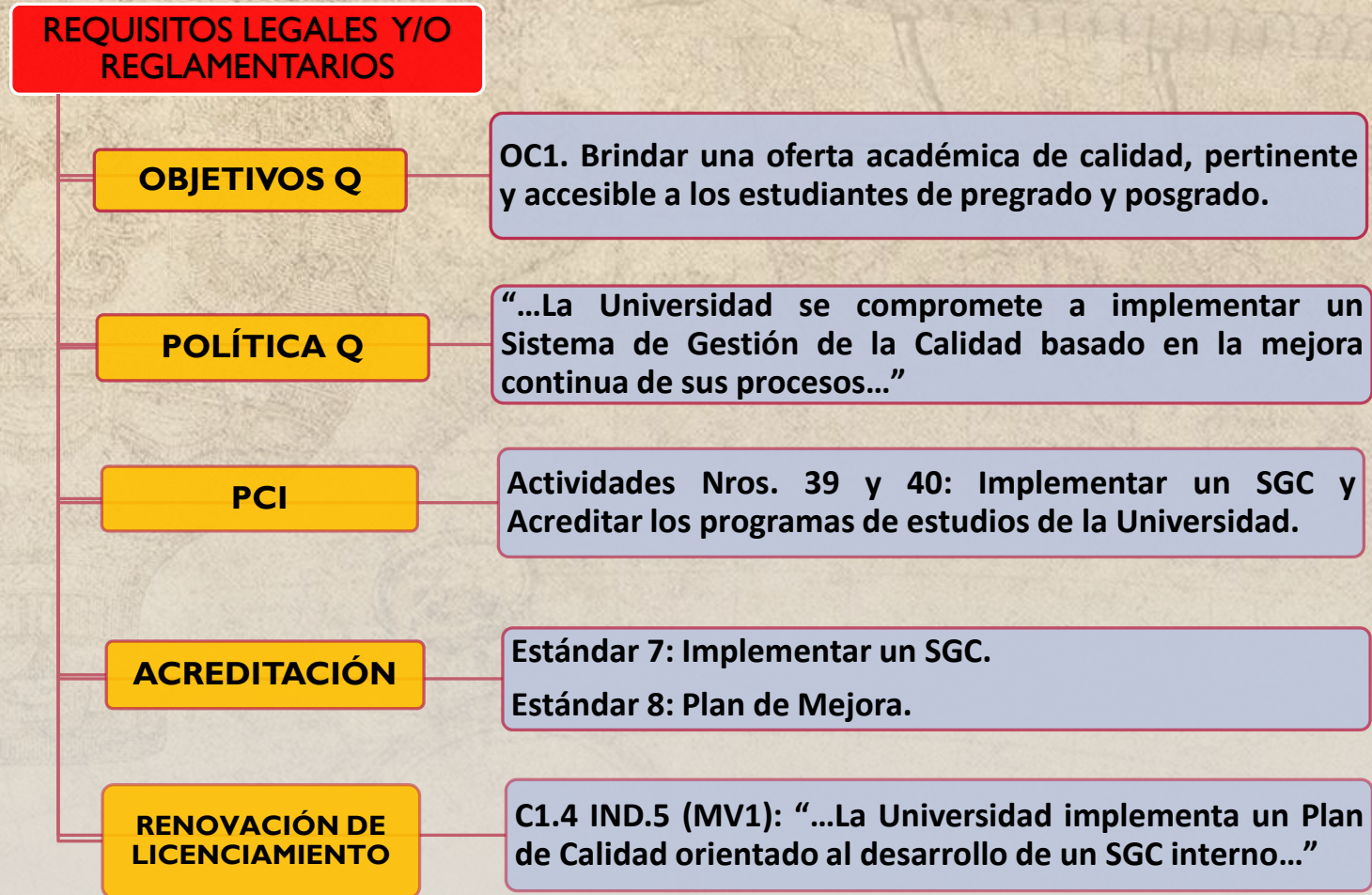
¿QUÉ ES LA CALIDAD?

- “... La calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes (Norma ISO 9000:2015).

¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

- Conjunto de actividades, recursos, procedimientos, mutuamente relacionados o que interactúan en una organización, para lograr los resultados deseados (objetivos) que le proporcionen valor a esta y a las partes interesadas.

¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN SGC EN LA UNFV?



POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNFV



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARIA GENERAL

III...

Cont. RESOLUCIÓN R. N° 8700 -2021-AU-UNFV

Pág. 02

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar la Política de Calidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, propuesta por la Oficina Central de Calidad de esta Casa de Estudios Superiores, que queda redactado conforme al siguiente detalle:

"La Universidad Nacional Federico Villarreal es una institución orientada a la excelencia en la formación integral de la persona, a través de la articulación académica, de investigación y de responsabilidad social; así como, la docencia, el emprendedurismo y la transferencia del conocimiento en base al Modelo Educativo Socioformativo Humanista, que permita lograr la satisfacción de los usuarios en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible, la misión y la visión institucional. Por ello, la Universidad se compromete a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la mejora continua de sus procesos; así como, el cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias, internalizando la cultura de calidad a través de la participación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad en toda la comunidad villarrealina, fortaleciendo la vinculación con el entorno y considerando el factor transversal y multidimensional en todos los ámbitos del quehacer institucional."

ARTÍCULO SEGUNDO. - Dejar sin efecto la Política de Calidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobada mediante Resolución R. N° 5146-2019-CU-UNFV de fecha 12.04.2019.

ARTÍCULO TERCERO. - Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, la Dirección General de Administración y las Oficinas Centrales de Calidad y de Planificación, se encargarán de dictar las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

Dr. JUAN OSWALDO ALFARO BERNEDO
RECTOR

Mg. KARINA INÉS HINOJOSA PEDRAZA
SECRETARIA GENERAL

NT 48373
CHG

Pág. 02

Cont. RESOLUCIÓN R. N° 218 -2022-CU-UNFV

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar los **Objetivos de Calidad de la Universidad Nacional Federico Villarreal**, que se encuentran alineados con los Objetivos Estratégicos Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, propuesto por la Oficina Central de Calidad de esta Casa de Estudios Superiores, conforme se detalla a continuación:

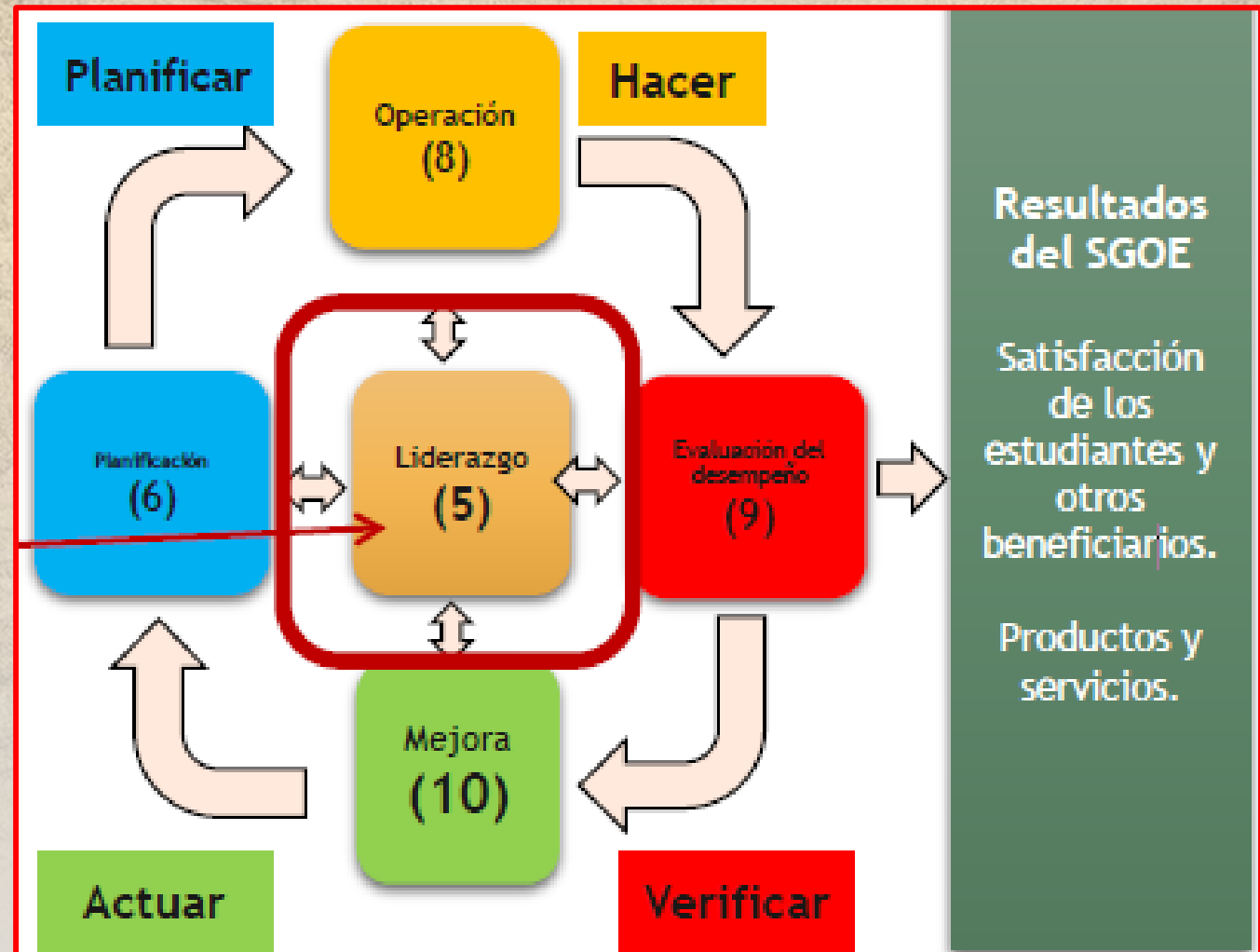
N° Objetivo	Declaración final de los objetivos de calidad
OC.01	Brindar una oferta académica de calidad, pertinente y accesible a los estudiantes de pregrado y posgrado.
OC.02	Impulsar la acreditación de los programas de estudios de pregrado y posgrado.
OC.03	Fortalecer y difundir la I+D+i, así como la responsabilidad social en la comunidad universitaria y en la sociedad.
OC.04	Implementar la gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios académicos y administrativos en la Universidad.
OC.05	Promover en toda la comunidad universitaria una cultura de autoevaluación y mejora continua.
OC.06	Alinear la infraestructura tecnológica y física según las necesidades institucionales y de los planes de estudios.
OC.07	Mejorar el desempeño estudiantil y posterior empleabilidad.
OC.08	Incrementar la satisfacción de los estudiantes y de los grupos de interés.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, las Oficinas Centrales de Calidad y de Planificación, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

BENEFICIOS DEL SGC

- El SGC (ISO 9001:2015), es una herramienta que nos permite realizar evaluaciones y diagnósticos, de manera permanente, con el fin de identificar el grado o nivel de eficacia de los procesos, que se desarrollan dentro de su alcance; así, se puedan superar las brechas y cumplir con los objetivos que se han determinado previamente. Para lo cual, es necesario aplicar el Ciclo de Mejora Continua o Ciclo Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar-PHVA), teniendo como principio fundamental el “enfoque al cliente”.

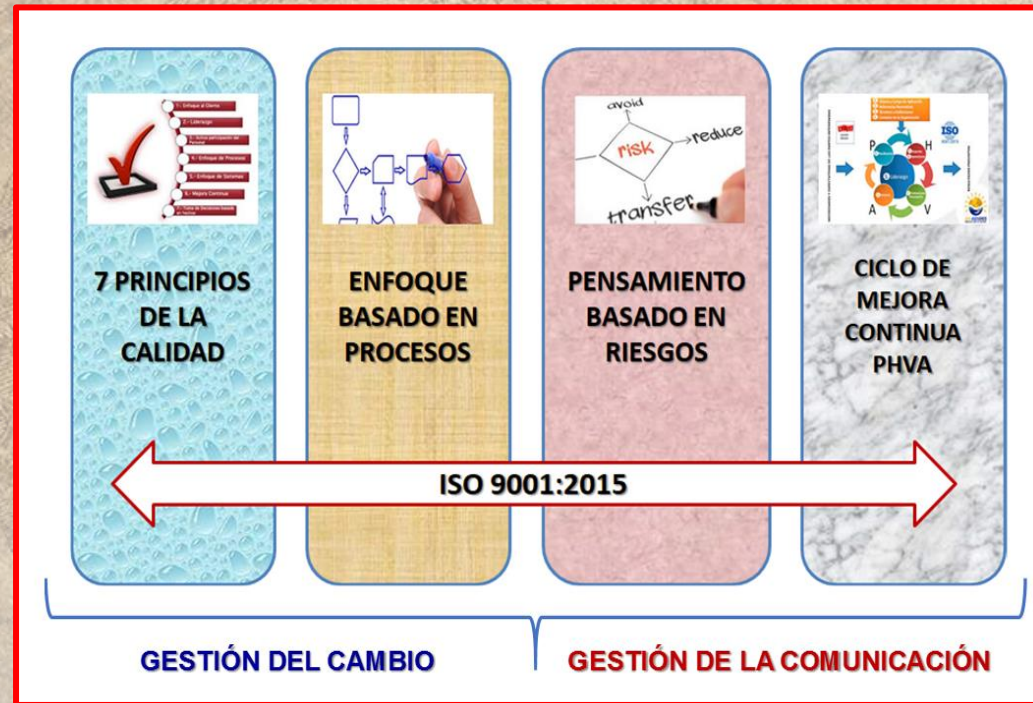


BENEFICIOS DEL SGC



Fuente: Félix Murguía J.- Curso Requisitos SGC ISO 9001:2015.

FUNDAMENTOS DEL SGC



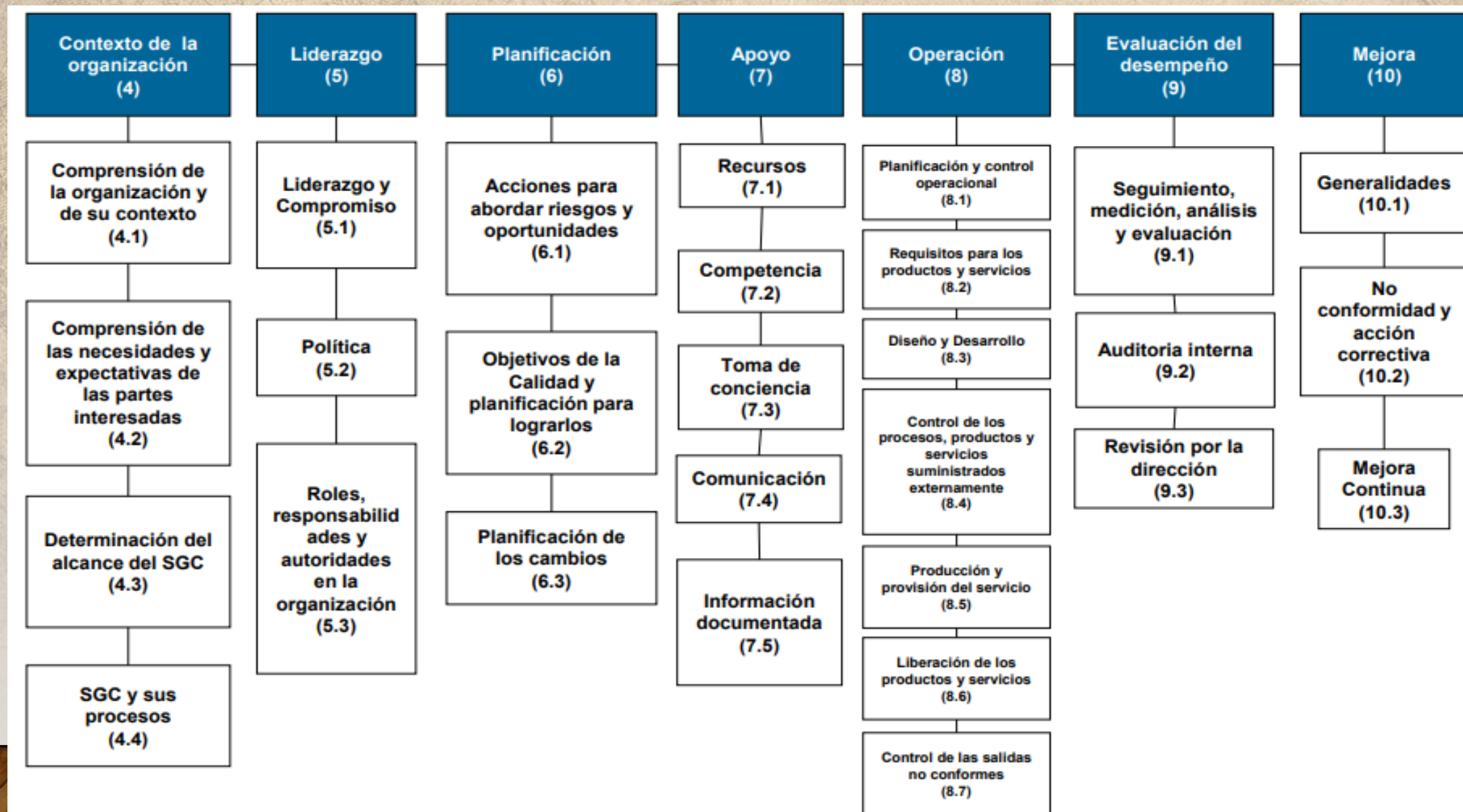
El fundamento de esta norma ISO 9001 son sus principios de gestión de calidad:



LA GESTIÓN DEL RIESGO

Identificar riesgos	Identificar donde están los riesgos. Estudiar el contexto (Factores internos y externos)
Analizar y priorizar	Qué es aceptable?, Que es inaceptable?, Que ventajas o desventajas hay para un proceso sobre otro? – Valoración
Implementar acciones	Tomar acciones para tratar el riesgo. Poner en práctica
Verificar la eficacia	Verificar resultados. Funciona?
Aprender de la experiencia	Mejorar

SECCIONES Y REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015



SISTEMA BASADO EN PROCESOS



Universidad Nacional
Federico Villarreal

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL - UNFV

Oficina Central de
Planificación
Oficina de Organización y
Modernización

PRO.E PROCESOS ESTRATÉGICOS

PRO.E.01 Direcciónamiento Estratégico

PRO.E.01.01
Gestión de
Planeamiento

PRO.E.01.02
Gestión Presupuestal

PRO.E.01.03
Gestión de Modernización
Institucional

PRO.E.02 Gestión de Calidad Institucional

PRO.E.02.01
Planificación de la
Calidad

PRO.E.02.02
Organización de la
Calidad

PRO.E.02.03
Implementación de
la Calidad

PRO.E.02.04
Mejora Continua

PRO.E.03 Gestión Académica

PRO.E.03.01
Desarrollo de Prospectiva
Académica

PRO.E.03.02
Gestión Docente

PRO.E.03.03
Gestión de Convenios

PRO.E.03.04
Gestión del Egresado

PRO.E.04 Gestión de Imagen Institucional

PRO.E.04.01
Gestión de Estrategias
de Comunicación

PRO.E.04.02
Gestión de Contenido

PRO.E.04.03
Gestión de Protocolo e
Imagen Institucional

PRO.E.05 Gestión Electoral de Gobernabilidad

PRO.E.05.01
Convocatoria a
Elecciones

PRO.E.05.02
Ejecución de Elección

PRO.E.05.03
Publicación de
Resultados

PRO.M PROCESOS MISIONALES

PRO.M.01 Formación Universitaria

PRO.M.01.01
Admisión

PRO.M.01.02
Matrícula

PRO.M.01.03
Enseñanza y Aprendizaje

PRO.M.01.04
Grados y Títulos

PRO.M.02 Investigación y Emprendimiento

PRO.M.02.01
Gestión de Proyectos de
Investigación

PRO.M.02.02
Innovación y Emprendimiento

PRO.M.02.03
Propiedad Intelectual

PRO.M.03 Responsabilidad Social

PRO.M.03.01
Articulación de Proyectos de
Responsabilidad Social

PRO.M.03.02
Desarrollo de Mecanismos de
Articulación de Responsabilidad Social

PRO.M.03.03
Evaluación de Resultados de
Responsabilidad Social

PRO.S PROCESOS SOPORTE

PRO.S.01 Gestión de Bienestar Institucional

PRO.S.01.01
Mantenimiento y
Conservación de la Salud

PRO.S.01.02
Promoción y Prevención de
la Salud

PRO.S.01.03
Acompañamiento y
Servicios de Promoción

PRO.S.02 Gestión de Servicios Académicos

PRO.S.02.01
Trámite
Documental y
Atención al
Usuario

PRO.S.02.02
Gestión de
Biblioteca

PRO.S.02.03
Gestión de
Repertorio
Científico

PRO.S.02.04
Gestión de
Museos

PRO.S.02.05
Recreación y
Deporte

PRO.S.02.06
Centro
Cultural

PRO.S.02.07
Archivo de
Información
Documental

PRO.S.03 Gestión de Recursos Humanos

PRO.S.03.01
Gestión de
Empleo

PRO.S.03.02
Gestión de
Compensación

PRO.S.03.03
Gestión de
Capacitaciones

PRO.S.03.04
Gestión de
Rendimiento

PRO.S.03.05
Gestión de
Relaciones
Humanas

PRO.S.04 Gestión de Administración Financiera

PRO.S.04.01
Gestión Contable

PRO.S.04.02
Gestión de Tesorería

PRO.S.04.03
Gestión de Control Previo y
Simultáneo

PRO.S.05 Gestión de Abastecimiento

PRO.S.05.01
Programación Multianual

PRO.S.05.02
Gestión de Adquisiciones

PRO.S.05.03
Administración de Bienes

PRO.S.06 Gestión de Inversiones

PRO.S.06.01
Formulación de Inversiones

PRO.S.06.02
Ejecución de Inversiones

PRO.S.06.03
Gestión de Mantenimiento de
Infraestructura

PRO.S.07 Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones

PRO.S.07.01
Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

PRO.S.07.02
Gestión de Operaciones de TI

PRO.S.08 Gestión de Asuntos Jurídicos Legales

PRO.S.08.01
Asesoramiento en Asuntos
Jurídicos Legales

PRO.S.08.02
Gestión de Procesos
Judiciales

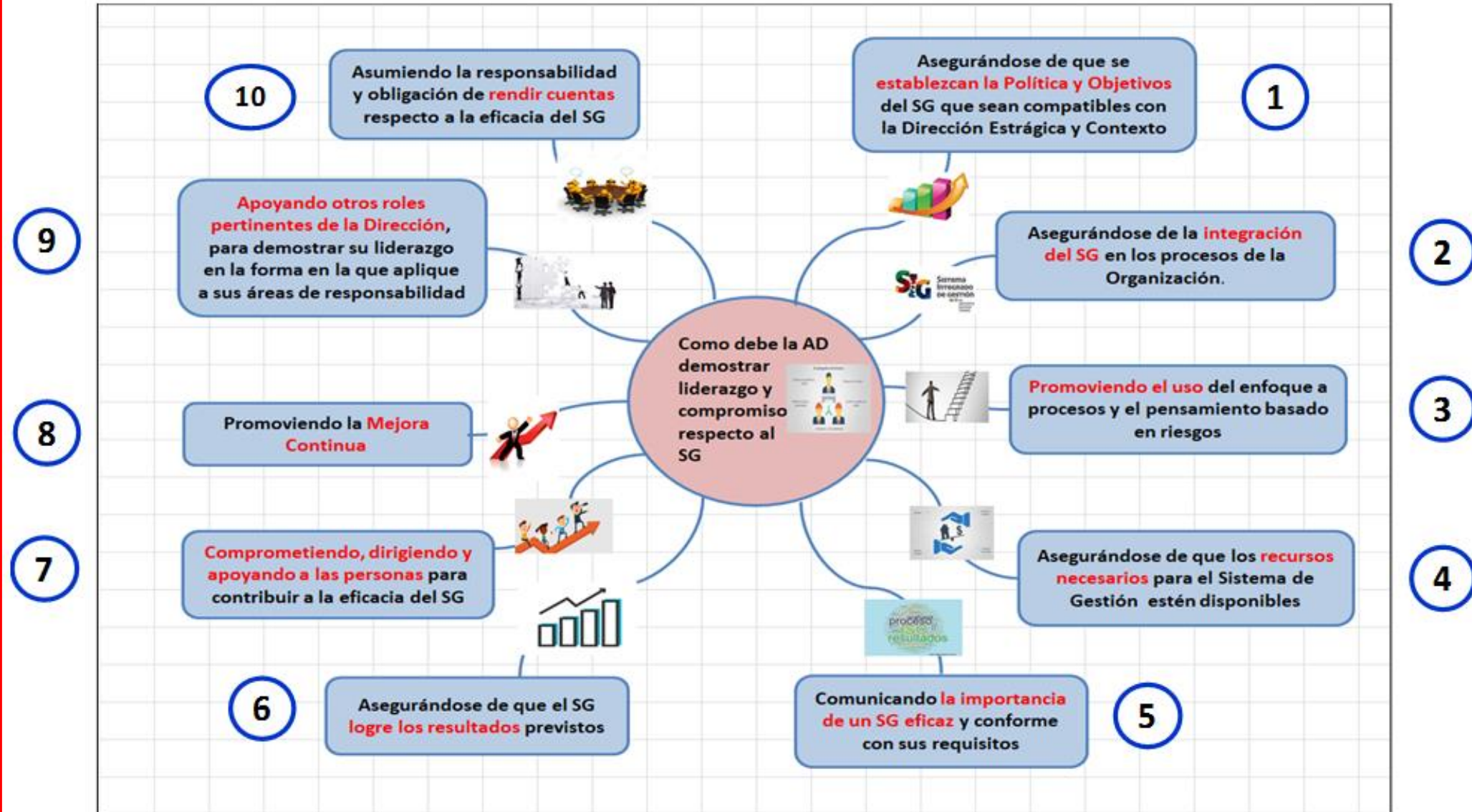
PRO.S.09 Gestión de Control Interno

PRO.S.09.01
Elaboración Del Plan De Acción Anual

PRO.S.09.02
Evaluación y supervisión de la Implementación

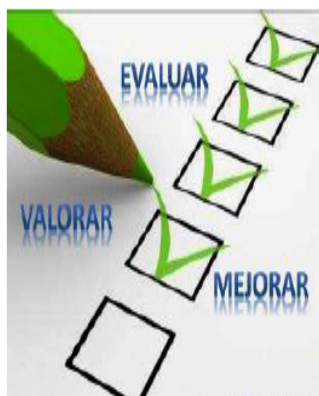
LIDERAZGO

La alta dirección debe **demostrar liderazgo y compromiso** con respecto al SGC:



MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

Los resultados deben incluir
decisiones relacionadas con:



<https://sites.google.com/site/remberalasalas/evolucion-de-la-evaluacion>

01

Oportunidades de mejora continua.

02

Alguna necesidad de cambio del
SG de la organización educativa.

03

La necesidad de recursos.

MEJORA CONTINUA

ACTUAR

10. Mejora

No conformidades y
acciones correctivas

Mejora continua

3. Planes de mejora

Acreditación



<https://enterapi psicologia.es/que-impulsa-actuar-por-jonathan-secanella-2/>

(I0) PROGRAMAS PILOTO CON SGC EN LA UNFV

- Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”:
 - ✓ Enfermería
 - ✓ Medicina
- Facultad de Educación:
 - ✓ Educación Primaria.
 - ✓ Educación Secundaria Espec. Inglés
- Facultad de Ingeniería Electrónica e Informática:
 - ✓ Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Facultad de Tecnología Médica:
 - ✓ Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
- Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas:
 - ✓ Ingeniería de Sistemas.
- Facultad de Derecho y Ciencia Política
 - ✓ Derecho
- Facultad de Ciencias Económicas
 - ✓ Economía
- Facultad de Odontología
 - ✓ Odontología

CRITERIOS DE SELECCIÓN

- Nivel de avance en la etapa de autoevaluación con fines de acreditación.
- Programas obligatorios para acreditación – SINEACE.

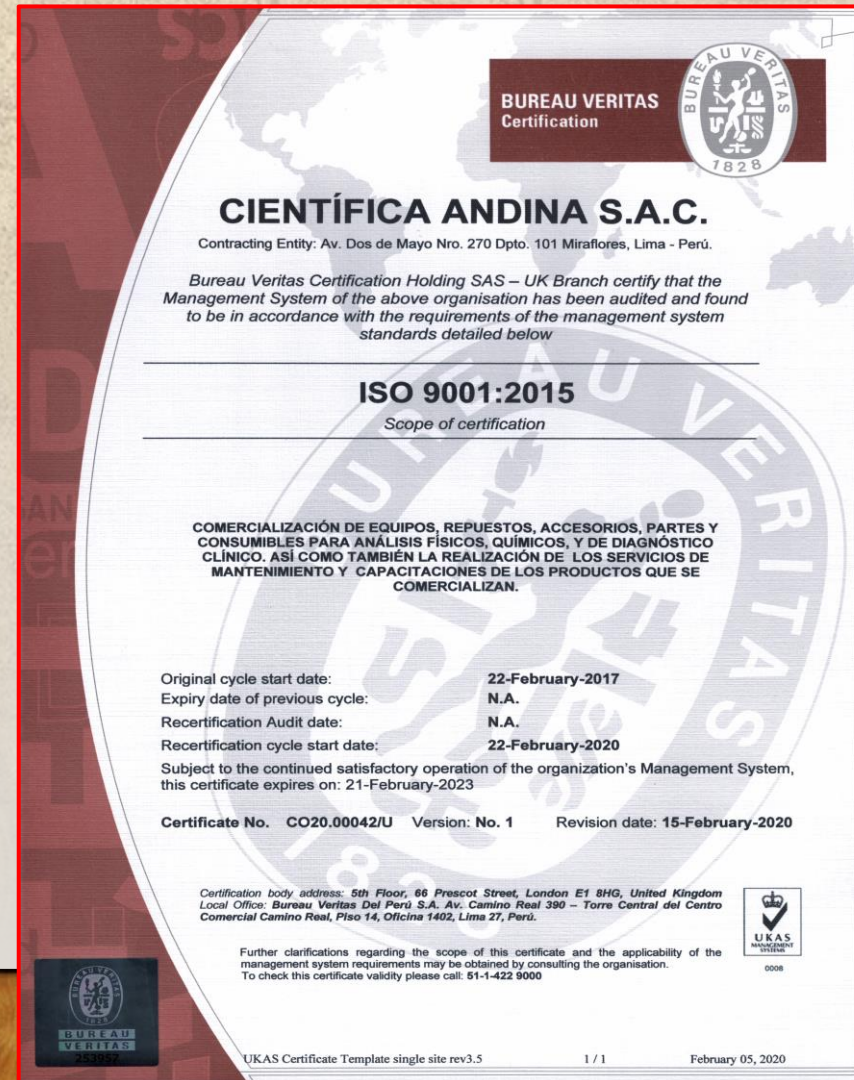
CAPACITACIONES EN ISO 9001:2015



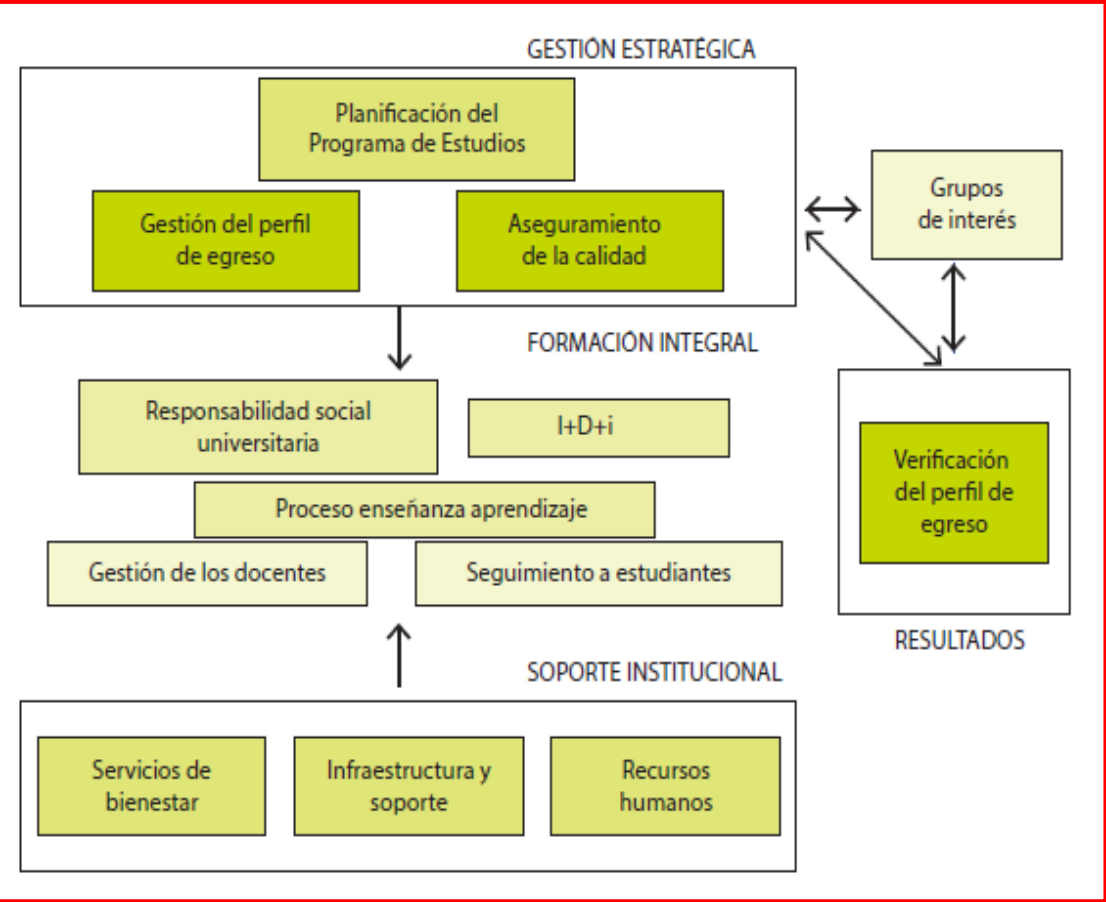
AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2015



CERTIFICACIÓN ISO DE CALIDAD



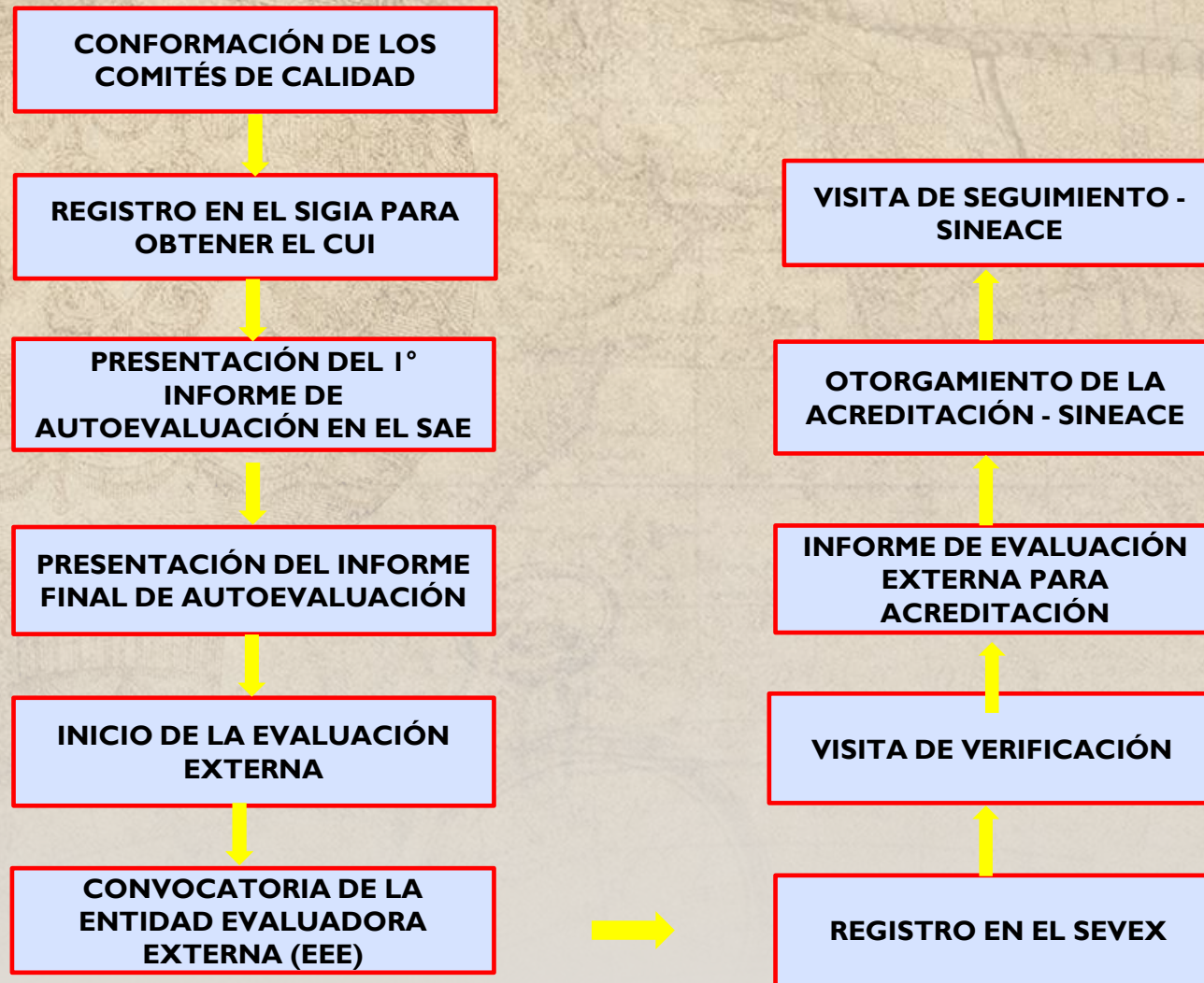
ESTRUCTURA DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN



3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	7. Sistema de gestión de la calidad (SGC) El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.	La implementación del SGC está enmarcada en la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo. Además debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua. El programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales y de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas).
	8. Planes de mejora El programa de estudios define, implementa y monitorea planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado y priorizado como oportunidades de mejora.	El programa de estudios desarrolla un proceso participativo (se contempla la contribución que los grupos de interés, representantes de docentes, estudiantes, administrativos y directivos pudieran hacer al respecto) para la identificación de oportunidades de mejora a fin de alcanzar la excelencia académica. Se definen, implementan y monitorean planes de mejora en función a un criterio de priorización para la ejecución. El programa de estudios debe evaluar el cumplimiento de los planes de mejora y demostrar avances periódicos (de acuerdo a las metas que se hayan fijado deberán poder observarse avances al menos semestralmente) en su implementación.

4.1 Acreditación: Es el reconocimiento público y temporal que otorga **exclusivamente el Sineace, en el ámbito nacional**, a los niveles altos de calidad de los programas de estudio e instituciones de Educación Superior y Técnico Productivo (ESTP), como consecuencia de la evaluación satisfactoria en la que se valora los resultados y el impacto generado por la institución educativa/programa de estudio en su entorno, en el marco de sus objetivos misionales y de acuerdo con los estándares nacionales y de excelencia aprobados por el Sineace.

PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN



GRACIAS

