

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA
ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD
NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTAS

Bach. MARILIN YESICA RAYO JAIMES

Bach. JACQUELINE JESSENIA URUNCUY ROSARIO

ASESORA: MG. HEIDY VELSY, RIVERA VIDAL

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio para continuar en este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseado.

A nuestros padres por sus enseñanzas con disciplina, formación en valores, comprensión, motivación, y el apoyo incondicional, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en los que somos.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia y darme fuerza para seguir luchando por mis metas.

A mi madre Julia, por ser el principal promotor de mi sueño, por confiar y creer en mi expectativa, por sus consejos, valores y principios; y a mis hermanos Rosicela y Andrés quienes por ellos lucho para seguir creciendo como persona de bien.

A los docentes de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por ser el alma mater que me brindó conocimiento durante mis años de estudio de pregrado, de manera especial, al master Heidy Velsy Rivera Vidal por su asesoramiento para la elaboración de esta tesis.

Al Ing. Miguel Chiuyari V. por su apoyo moral e incondicional en todo momento.

M.Y.R.J

A nuestro divino creador por darme la fuerza para vencer todos los obstáculos y conseguir mis metas.

A mi madre Lucila, hermanos Judith y Jheimer ellos son mi motor y motivo para ser una persona de bien y con grandes aspiraciones.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial a la Mg. Heidy Velsy Rivera Vidal por su apoyo como asesora en el desarrollo de la presente tesis.

J.J.U.R

RESUMEN

En la presente investigación se ha diseñado un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018, a fin proponer un modelo de gestión que permita mejorar y la calidad educativa, de esta manera satisfacer las necesidades de las partes interesadas, así como la mejora continua de los procesos que se desarrollan dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación.

El proyecto estuvo enmarcado en el tipo de investigación aplicada, de diseño descriptivo, no experimental y transversal; la población utilizada para la investigación fueron los docentes directivos, personales administrativos y los estudiantes de las ocho carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación y entrevista, y específicamente un ckeck list para definir el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018, la cual nos establece los requisitos y procedimientos a seguir para llevar a la calidad total, asimismo proporciona herramientas de gestión común para organizaciones educativas que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

Por último, se ha diseñado un aplicativo web que permite controlar y monitorear los indicadores del sistema de gestión y a los procesos que ayudan a mejorar la gestión y calidad educativa de la facultad.

Los resultados de esta investigación nos permiten contar con un Sistema de Gestión que aplicando la norma ISO 21001:2018 mejora la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Palabras clave:

Sistema de Gestión, Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, Calidad Educativa, Gestión por procesos.

SUMMARY

In the present investigation a Management System has been designed applying the ISO 21001: 2018 standard, in order to propose a management model that allows to improve and the Educational quality, in this way to satisfy the needs of the interested parties, as well as the continuous improvement of the processes that are developed within the faculty of education sciences.

The project was framed in the type of applied research, descriptive, non-experimental and transversal design; The population used for research was the management staff and students of the eight professional careers of the Faculty of Education Sciences. For the collection of data, observation and interview were used as a technique, and specifically a ckeck list to define compliance with the requirements established in the ISO 21001: 2018 standard, which establishes the requirements and procedures to follow to lead to quality In addition, it also provides common management tools for educational organizations that provide educational products and services capable of meeting the requirements of interested parties.

Finally, a web application has been developed to control and monitor the management system indicators and processes that help to improve the management and academic quality.

The results of this investigation allow us have a System of Management that applying the norm ISO 21001:2018 improvement the educational quality in the Faculty of Sciences of the Education.

Keywords:

Management System, Management System for Educational Organizations, Educational Quality, Management by processes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
SUMMARY	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I.....	15
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Antecedentes y fundamentación del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas Específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación.	20
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Hipótesis.....	20
1.4.1 Hipótesis General	20
1.4.2 Hipótesis Específicos.....	20
1.5 Variables, dimensiones e indicadores	22
1.6 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores.....	23
1.7 Justificación e importancia.....	25
1.7.1 Justificación	25
1.7.2 Importancia.....	26
1.8 Limitaciones.....	26
CAPITULO II	28
2 MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Revisión de estudios realizados.....	28
2.1.1 Antecedentes a nivel Regional	28
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	28

2.1.3	Antecedentes Internacionales	29
2.2	Principales leyes, definiciones y conceptos fundamentales	31
2.3	Marco situacional	40
2.3.1	Aspectos Generales.....	40
2.3.2	Visión	42
2.3.3	Misión.....	42
2.3.4	Organigrama	43
2.4	Conceptualización de términos	44
2.4.1	Terminología de la Norma ISO 21001:2018	44
2.4.2	Terminología de Gestión por Procesos.....	47
CAPITULO III		50
3	MARCO METODOLÓGICO.	50
3.1	Tipo de investigación.	50
3.1.1	Diseño de la investigación.....	50
3.1.2	Nivel de investigación:	50
3.2	Determinación del universo/población.....	51
3.3	Selección de la muestra	55
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.4.1	Técnicas de Recolección de datos.	60
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	61
3.5	Procesamiento y presentación de datos	62
CAPITULO IV		63
4	RESULTADOS	63
4.1	Diagnóstico de la situación actual de la facultad	63
4.1.1	Diagnóstico de la Facultad en relación al sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001.....	63
4.1.2	Diagnóstico de las Expectativas de las Partes Interesadas	84
4.2	SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 ..	111
4.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – (SISGFEDU).....	111
CAPITULO V		150
5	DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	150
CONCLUSIONES		152

RECOMENDACIONES	154
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	155
ANEXOS	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables, Dimensiones e Indicadores	22
Tabla N° 2 Operacionalización de variables	23
Tabla N° 3 Población de Directivos académicos de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	52
Tabla N° 4 Población de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación. .	53
Tabla N° 5 Población de Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación. ..	54
Tabla N° 6 Muestra de los Docentes Directivos	56
Tabla N° 7 Muestra del Trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación...	57
Tabla N° 8 Muestra estratificada de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	59
Tabla N° 9 Diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas – ISO 21001:2018.....	64
Tabla N° 10 Documentos de soporte para el Sistema de Gestión alineados a los los Estándares de Acreditación (SINEACE) y con las Condiciones Básicas de Calidad (SUNEDU).....	79
Tabla N° 11 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Física de la FCE.	85
Tabla N° 12 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Inicial de la FCE.....	87
Tabla N° 13 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Primaria de la FCE	90
Tabla N° 14 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Biología, Química y Ciencia del Ambiente de la FCE.	94
Tabla N° 15 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas de la FCE.	97
Tabla N° 16 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales de la FCE.....	99
Tabla N° 17 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Lengua y Literatura de la FCE.....	101
Tabla N° 18 Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Matemática y Física de la FCE.	104

Tabla N° 19 Resultados de la Encuesta aplicada a los Docentes directivos académicos de la FCE.....	107
Tabla N° 20 Resultados de la Encuesta aplicada al personal administrativo de la FCE.	109
Tabla N° 21 Plan de implementación (actividades y calendario)	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Problemas de la Universidad Peruana.	16
Gráfico N° 2 Percepción de la calidad de educación en las Universidades Peruanas	17
Gráfico N° 3 Representación de la Estructura de la Norma ISO 21001 con el PHVA	35
Gráfico N° 4 Organigrama de la Facultad de Ciencias de la Educación	43
Gráfico N° 5 Resultado del diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018	78

INTRODUCCIÓN

En los últimos años ha comenzado a introducirse con fuerza en los temas de educación el concepto de calidad en el servicio. Se pretende que los clientes estén satisfechos con el servicio recibido y con los logros conseguidos por medio de los apoyos necesarios. Si bien el concepto de “Calidad”, en la educación universitaria en el Perú y el mundo, ha evolucionado a lo largo de su historia, en cuanto a su significación y contenido, en la actualidad con el término de calidad nos referimos a la adecuada gestión de todos los procesos de la organización, la optimización de los recursos y, como resultado final, la satisfacción del cliente.

La norma internacional ISO 21001:2018 (Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas - SGOE) busca una mayor integración para mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal a través de la aplicación efectiva del Sistema de Gestión, incluidos los procesos para mejorar el sistema y la garantía de conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios. ISO 21001 proporciona una herramienta de gestión común para las organizaciones que proporcionen educación, productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades y partes interesadas. Es un estándar de sistema de gestión independientemente, alineado con otros estándares de sistema de gestión ISO (como ISO 9001, ISO 14001, etc.) a través de la aplicación de la estructura de alto nivel.

La norma ISO 21001 sigue el enfoque basado en procesos en sinergia con un pensamiento basado en riesgos, se tiene en cuenta las expectativas de los estudiantes, egresados y grupo de interés; se valora el contexto en el que la organización educativa se desenvuelve, hay mayor participación de la Alta dirección que permite agregar mayor valor a las organizaciones, reconocen su integración con otros sistemas de gestión sin duplicidades y la documentación se caracteriza por ser flexible.

En tal sentido el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas - ISO 21001:2018 ayudará a la Facultad de Ciencias de la Educación (FCE) a crear valor agregado, comprender las necesidades actuales y futuras a través de procedimientos y mejora continua. Así mismo a través del SGOE se busca afianzar el liderazgo y compromiso de la alta dirección para mantener sus procesos alineados con la estrategia de negocio de la organización, claro está, sin mantener alejado de sus intenciones al

mercado, sociedad, gobierno, clientes, empleados y todo veedor que evidencie que el compromiso de la FCE con respecto a la calidad educativa se cumpla y se desarrolle para un bien común.

La presente investigación tiene como objetivo la sistematización y mejora de la calidad educativa dentro de la FCE, mediante el diseño de un sistema de gestión bajo la Norma ISO 21001:2018. La importancia de realizar este tema en particular proviene de brindar a la FCE una herramienta de gestión acorde a su quehacer como organización educativa con el objetivo de mejorar sus procesos, abordando las necesidades y expectativas de quienes utilizan sus servicios. Además, se tiene interés académico ya que la aplicación de la ISO 21001:2018 se podría considerar como una nueva forma de la calidad educativa que aún no fue aplicado en nuestro contexto. Consideramos como limitación la disposición de tiempo del personal administrativo, docentes, directores y estudiantes de las ocho carreras profesionales de la FCE.

En el marco metodológico se ha definido diversas técnicas e instrumentos para la investigación, de mismo modo se identifica la muestra donde serán aplicadas, así como el tipo de investigación que se va realizar. Se llevará una serie de entrevistas para identificar la situación actual de la facultad y así determinar la brecha para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018; para asegurar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma será evaluado mediante un instrumento check list lo cual ayuda a identificar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001. Todas las respuestas obtenidas mediante las entrevistas deberán contar con evidencia documental la cual pasará por un proceso de análisis, así mismo se empleará la técnica de observación para levantar alguna información adicional que se considere relevante para el diagnóstico. Para esta investigación se considera como muestra a los procesos de la FCE que se encuentran aplicables al alcance del SGOE, y se considera que el tipo de investigación es aplicada debido a que pretende solucionar una problemática basada en teoría ya existente.

En la presente tesis fue estructurado siguiendo las normas establecidas por la universidad y el proceso de investigación científica respectivamente, en tal sentido, se ha considerado cinco capítulos.

En el capítulo I; se analizó la situación en la que se encuentra la calidad educativa en la facultad de ciencias de la educación, se describió la formulación del problema, el objetivo general, objetivos específicos e hipótesis de la investigación. Así mismo se realizó la definición operacional de variables, dimensiones e indicadores. También se analizó la justificación e importancia y las limitaciones que tiene dicha investigación.

En el capítulo II; se realizó la investigación de la teoría en la cual sustenta el desarrollo de la presente tesis revisando los estudios relacionado al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, así como la Norma ISO 21001, en este capítulo también se describió las bases teóricas y conceptuales de las variables, el marco situacional y la conceptualización de términos.

En el capítulo III; se estructura el marco metodológico, el nivel y el tipo de investigación; tiene una estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado y esto es el diseño de la investigación. Asimismo, se determinó la población y muestras respectivas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados de la investigación como, el desarrollo de la situación actual de la Facultad, el diseño del Sistema de Gestión lo cual se describe en el Manual del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018, el desarrollo de un plan de implementación del Sistema de Gestión y finalmente el diseño del sistema web de control y seguimiento de indicadores para el Sistema de Gestión.

En el capítulo V, se describió la discusión de los resultados obtenidos con las otras investigaciones de la misma índole para contrastar los resultados y analizar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Finalmente se describió la conclusión la cual es el argumento que sintetiza la investigación realizada, así mismo se realizó las recomendaciones, bibliografía y anexos donde muestra la matriz de consistencia, los instrumentos que se emplearon en la recolección de información y por último se muestra por cada capítulo de la norma ISO 21001 :2018 los formatos, herramientas y procedimientos para el diseño del Sistema de Gestión lo cual permitirá mejorar la calidad educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y fundamentación del problema.

Actualmente las universidades internacionalmente no buscan la acreditación sino premios de excelencia, estos premios de excelencia son basadas en la calidad de servicio o productos dirigidos a la satisfacción de los clientes y llegar más allá de sus expectativas.

En Perú existe un organismo adscrito al Ministerio de Educación del Perú denominado “Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU” con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Tiene como finalidad el licenciamiento, supervisión de la calidad, fiscalización del servicio educativo superior universitario.

Entonces según la SUNEDU en la actualidad de las 145 universidades (públicas y privadas), 94 van a seguir brindando sus actividades por haber obtenido la autorización de funcionamiento. Las otras van a tener que cumplir un proceso ordenado de cese de sus actividades”, anotó Zegarra. La Universidad Nacional Ciro Alegría (La Libertad) es la última en el proceso de licenciamiento.

A lo que se analiza que la realidad de muchos de ellos de acuerdo a los servicios que estos prestan nos llevan a concluir que el crecimiento de las universidades no va acorde a la mejora de los servicios que prestan y esto se verifica al ver que Perú ocupa los últimos puestos de acuerdo a Nivel Educativo, y tanto que somos uno de los pocos países que están conformadas por empresas que no se preocupan por las certificaciones internaciones tales como la ISO 21001 y otros que buscan la mejora continua de los servicios o productos dirigidos a la satisfacción de sus clientes.

La calidad de la educación universitaria, y la gestión de la misma, es uno de los temas que mayor presencia ha cobrado en la agenda de la reflexión y propuestas en el ámbito de las universidades. Temas como el concepto de calidad; sus fundamentos para asumirla como imperativo; las estructuras orgánico -

funcionales que deben adaptarse para medirla y gestionarla; las condiciones y estrategias para construirla, ocupan ahora espacios importantes del que hacer universitario.

Ahora en el Perú la existencia de exigencias busca la mejora de la calidad de servicios universitarios que se brinda a nivel nacional, las cuales fueron capturados tras la captación de una serie de problemas, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) el cual un organismo técnico especializado y adscrito al Ministerio de Educación del Perú, plantea problemas y dificultades que tiene una universidad peruana.



Gráfico N° 1 Problemas de la Universidad Peruana.

Fuente: (SINEACE, 2014)

Los problemas y dificultades que fueron capturados por la SINEACE y son presentados en el gráfico 1, viene a reflejar la calidad de servicio educativo que se brinda en las universidades del Perú, problemas como la poca exigencia al estudiante, que formaría parte de una las causas principales que generan problemas como el deficiente y poca investigación.

Las dificultades que enfrentan las universidades para la mejora de la calidad fueron capturados a través de una encuesta de percepción en cuyos resultados encabezan la falta de recursos financieros, ya que el 2.7 del total del PBI es destinado para este sector, otro factor importante que también encabeza los resultados finales de las dificultades es la falta de involucramiento y compromiso de los actores, actores refiriéndose a docentes, alumnos principalmente. Se observa que entre estas dos dificultades es la falta de involucramiento en la que cada alumno y docente puede cooperar de la mejor manera con compromiso, ya que es en ellos el reflejo de la calidad del servicio educativo.

Existen más resultados de la encuesta nacional por la SINEACE, otro de ellos es la percepción de la calidad de educación en las universidades peruanas presentadas en el el siguiente gráfico 2.

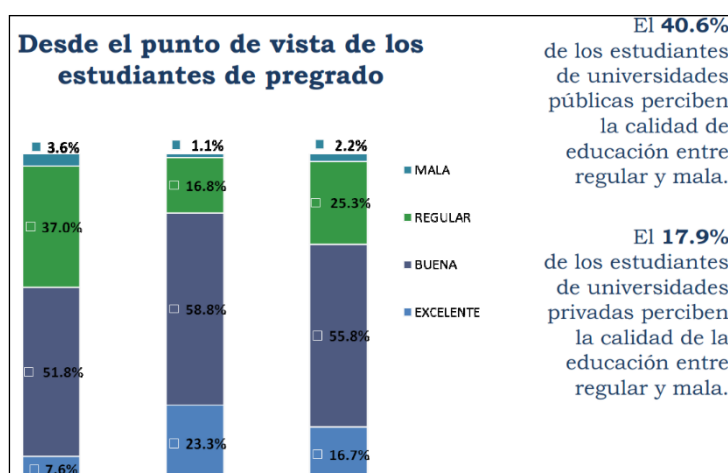


Gráfico N° 2 Percepción de la calidad de educación en las Universidades Peruanas

Fuente: (SINEACE, 2014)

Se observa que existe una gran diferencia entre las captaciones recibidas por parte de las universidades nacionales con las universidades privadas, a lo que nos lleva a comprender que existen situaciones ya antes planteadas por la SINEACE, situaciones problemáticas en la que existen en la integración y administración de los mismos. Sea un ejemplo que las universidades publicas brindan servicios poco satisfactorios las cuales no se alinean a los requerimientos que tienen los estudiantes.

En tal sentido implementar un Sistema de Gestión, ayudará a visualizar y administrar mejor la organización, área o procesos de la organización; así mismo, permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos; de esta manera la organización educativa podrá alcanzar la calidad educativa y satisfacer a las partes interesadas.

Según (Reyes, 2018) “Un sistema de calidad tiene que ver con la aplicación de técnicas y medidas para el mejoramiento de los procesos internos de la organización, sin importar cuál sea el área en la que se desempeñe”; así mismo se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una organización.

La Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL se viene formando profesionales en educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; se ha podido observar que para formar profesionales de calidad dependen de sus procesos y procedimientos, por lo tanto, deben estar debidamente identificados y gestionados en busca de una mejora continua; además uno de los puntos críticos dentro de la formación académica existe una desconexión entre lo que produce la facultad y lo que demandan los grupos de interés, comunidades locales, entidades públicas y privadas. Asimismo, se pudo evidenciar que las direcciones de la facultad de ciencias de la educación no trabajan de manera integrada, no existe una sinergia entre ellas y que no se cuenta con mecanismos formales que gestionen la calidad que permitan ofrecer servicios de calidad, esto conllevaría a que no se pueda cumplir con el propósito de la facultad; también se observa que entre estas dificultades evidenciadas es la falta de involucramiento en cada alumno y docente, que pueda cooperar de la mejor manera con compromiso, ya que es en ellos el reflejo de la calidad del servicio educativo.

La facultad ha venido realizando acciones con la intención de mejorar estas situaciones, planteando nuevas formas de trabajo, sin embargo, se observa que parte del personal docente y administrativo tiene poco interés y desconocimiento parcial sobre lo relacionado a calidad, enfoque por procesos y pensamiento basado en riesgos.

Si no implementa soluciones a estas causas, no se alcanzará la calidad educativa de las carreras de la facultad de ciencias de la educación y no se tendrá impacto en la sociedad como un ente formador de profesionales de calidad.

Por ello es necesario sistematizar los procesos misionales de la facultad de ciencias de la educación, que son claves para formar profesionales con calidad educativa; en tal sentido el desarrollo del Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001 ayudará a mejorar la calidad educativa de la facultad; de mismo modo ayudará a crear valor agregado, comprender las necesidades actuales y futuras a través de procedimientos y mejora continua. Así mismo a través del Sistema de Gestión se busca afianzar el liderazgo y compromiso de la alta dirección (decanatura) para mantener sus procesos alineados con la estrategia de negocio de la organización, claro está, sin mantener alejado de sus intenciones al mercado, sociedad, gobierno, clientes, empleados y todo veedor que evidencie que el compromiso de la facultad con respecto a la calidad educativa se cumpla y se desarrolle para un bien común.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema General

¿Cómo diseñar un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación?

1.2.2 Problemas Específicos.

- ¿Cómo elaborar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación al Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018?
- ¿Cuál es la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 para dar soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación?
- ¿Cómo elaborar un plan de implementación de un Sistema de Gestión en base la norma ISO 21001:2018?
- ¿Cuál es el sistema web que puede servir para el control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018, que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación al Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.
- Diseñar la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 para dar soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Elaborar un Plan de implementación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.
- Diseñar un sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.

1.4 Hipótesis.

1.4.1 Hipótesis General

Diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 permitirá la mejora de la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

1.4.2 Hipótesis Específicos

- Elaborar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación a un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá identificar las brechas que la facultad tiene en sus procesos en relación a los requisitos de la Norma.
- Diseñar la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 servirá de soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.

- Desarrollar un Plan de implementación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá a la Facultad de Ciencias de la Educación iniciar la sostenibilidad de la Calidad de los procesos de la Facultad.
- Diseñar un sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá manejar eficientemente la documentación necesaria del Sistema de Gestión.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

Tabla N° 1

Variables, Dimensiones e Indicadores

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente (X)	VARIABLE (X): SISTEMA DE GESTIÓN	-Requisitos de la Norma ISO 21001:2018 para la Calidad Educativa	- % de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018
		-Planificar	- % de implementación del capítulo “Contexto de la Organización” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Liderazgo” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Planificación” de la Norma ISO 21001:2018
		- Hacer	- % de implementación del capítulo “Soporte” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Operación” de la Norma ISO 21001:2018.
		- Verificar	- % de implementación del capítulo “Evaluación del desempeño” de la Norma ISO 21001:2018.
		-Actuar	- % de implementación del capítulo “Mejora” de la Norma ISO 21001:2018.
V. Dependiente (Y)	VARIABLE (Y): CALIDAD EDUCATIVA	- Satisfacción de las partes interesadas.	- Porcentaje de satisfacción de las partes interesadas.

Fuente: Elaboración del equipo

1.6 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

Tabla N° 2

Operacionalización de variables

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente (X)	VARIABLE (X): SISTEMA DE GESTIÓN	Un Sistema de Gestión (SG) es una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, etc.) para lograr el éxito sostenido de una organización, es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas a largo plazo y de un modo equilibrado y sostenible. (ISO 9000:2015)	Sistema de gestión aplica la norma ISO 21001:2018 (Sistemas de Gestión para organizaciones educativas), con el fin de mejorar la calidad educativa de la facultad de esta manera ahorrar recursos, y hacer que los procesos sean más eficientes.	-Requisitos de la Norma ISO 21001:2018 la Calidad Educativa.	- % de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018
				-Planificar	- % de implementación del capítulo “Contexto de la Organización” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Liderazgo” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Planificación” de la Norma ISO 21001:2018.
				- Hacer	- % de implementación del capítulo “Soporte” de la Norma ISO 21001:2018. - % de implementación del capítulo “Operación” de la Norma ISO 21001:2018.
				- Verificar	- % de implementación del capítulo “Evaluación del desempeño” de la Norma ISO 21001:2018.
				- Actuar	- % de implementación del capítulo “Mejora” de la Norma ISO 21001:2018.

V. Dependiente (y)	VARIABLE (Y): CALIDAD EDUCATIVA	<p>Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los estudiantes.</p> <p>La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado).</p> <p>La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. (OEI, 1998)</p>	<p>La calidad educativa tiene muchos factores que intervienen en ella; desde una adecuada presentación de los mensajes transmitidos en el aula, los métodos, técnicas y materiales utilizados dentro de las mismas, hasta una adecuada infraestructura y ambiente de aprendizaje donde los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje puedan llevar a cabo su propósito educativo.</p>	<p>Satisfacción de las partes interesadas.</p>	<p>-Porcentaje de satisfacción de las partes interesadas.</p>
--------------------	--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración del equipo

1.7 Justificación e importancia

1.7.1 Justificación

En este trabajo hemos diseñado el sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 que permitirá mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.

La Facultad de Ciencias de la Educación es consciente de la necesidad de asegurar la calidad de su servicio educativo, razón por la cual nos ha permitido desarrollar un trabajo de investigación, realizando una alineación entre las políticas y principios para fomentar una mejor cultura educativa que nos admite diseñar una herramienta de gestión común para todo tipo de institución que brinde productos y servicios educativos para organizar, controlar y mejorar los procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación. Esta investigación ha logrado que dicha facultad pueda utilizar el Sistema de Gestión considerando los requisitos de la norma ISO 21001:2018, que permite que los directivos puedan tomar mejores decisiones para una buena gestión administrativa y académica; esto ayudará a que haya un control en las áreas principales y a su vez facilitar la información necesaria para la alta dirección (decanatura) y esta se pueda monitorear para garantizar su éxito.

Así mismo, mediante esta investigación se diseñó un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar los procesos de la facultad. Esta propuesta se justifica con los siguientes puntos:

- En cumplimiento con los estándares para acreditación como son: el **estándar 7 “Sistema de la Gestión de la Calidad”** (SGC; donde se evalúa a la facultad la definición de políticas, objetivos, procesos y procedimientos; así también establecer mecanismos que controlen los procesos para su mejora continua, esto se cumple con el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asimismo, con el **estándar 8 “Planes de mejora”** donde las prioridades de las oportunidades de mejora permiten formular planes de acción realistas y enfocadas en puntos críticos.

1.7.2 Importancia

La presente investigación sobre el diseño de un sistema de gestión de aplicando la norma ISO 21001:2018 es de importancia para cualquier organización educativa debido a que implica beneficios potenciales. Entre estos se pueden mencionar a los siguientes:

- Permite alcanzar la capacidad para proporcionar regularmente los servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables.
- Aporta un mayor énfasis en el compromiso de liderazgo.
- Ayuda a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y lo objetivos de la facultad de una manera más estructurada.
- Alinea las políticas y actividades de facultad.
- Desarrolla una educación inclusiva, basada en la igualdad y la responsabilidad social.
- Motiva el compromiso con la gestión de calidad y de la cultura educativa de la Facultad.
- Las áreas administrativas y académicas seguirán procedimientos más organizados y estandarizados teniendo como resultado un buen monitoreo de las actividades dentro de la facultad alcanzando la calidad y la eficiencia.

1.8 Limitaciones.

- **Limitaciones de disponibilidad**

Siendo la principal limitante el tiempo de disponibilidad del Decano, docentes y personal administrativo, y otros actores involucrados al tema de investigación para el levantamiento d información.

- **Limitaciones de los recursos**

Los recursos destinados para la investigación están cubiertos por los investigadores.

- **Limitaciones de la Información**

No se encontró estudios relacionados con el tema, así como referencias bibliográficas de fuentes confiables que proporcionen información sobre la Norma ISO 21001:2018.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO.

2.1 Revisión de estudios realizados.

En los antecedentes sobre el diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para alcanzar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación (FCE) de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), se puede mencionar que no se hallaron estudios realizados anteriormente de la misma índole. Como antecedentes de esta investigación basada en la ISO 21001; se puede constatar la existencia de tesis grado con características afines, como se encontraron los siguientes:

2.1.1 Antecedentes a nivel Regional

No se realizaron estudios similares a nivel regional.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

- **Cruzado Cavero, 2019. Diseño de un sistema de gestión de calidad en la enseñanza y aprendizaje en la Escuela Profesional de Zootecnia de la Unidad Nacional de Trujillo (Cruzado Cavero, 2019)**

La investigación desarrollada tiene como objetivo de establecer las acciones y actividades que definen los criterios y verificación de la gestión en Escuela Académico Profesional de Zootecnia de la Universidad Nacional de Trujillo para alcanzar la optimización de los recursos disponibles tanto humanos como tecnológicos. En la investigación desarrollada se concluye que: - El 56.66% de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Zootecnia, valora que la calidad en la enseñanza y aprendizaje no está bajo los estándares de calidad lo cual se verá influenciado en la competencia laboral. – La implantación del sistema implica cada vez un mayor ordenamiento del trabajo académico, todas y cada una de las personas saben lo que deben hacer en cada uno de los procesos de la institución, para prestar un servicio de calidad y para lo cual ha sido capacidad. – Es indudable que, para cualquier institución, la

certificación de un sistema de gestión de la calidad por parte de una organización internacional representa una ventaja competitiva ante otras instituciones dedicadas a su mismo giro, por tanto, esta decisión debe considerarse como una inversión, que más temprano que tarde rendirá sus frutos.

- **Quispe Luya, 2017. Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del Servicio de los Talleres y Laboratorios para la Enseñanza –Aprendizaje de la Universidad Continental-Huancayo (Quispe Luya, 2017)**

En la presente tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del Servicio de los Talleres y Laboratorios para la Enseñanza –Aprendizaje de la Universidad Continental”, el cual tiene como objetivo mejorar el servicio de los talleres y laboratorios de la Universidad Continental; una de las conclusiones del trabajo realizado es que la norma ISO 9001:2015 puede ser tomada como una decisión estratégica para mejorar el desempeño global de una organización y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Es así que entre los múltiples beneficios que obtiene la organización son: capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente y abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

2.1.3 Antecedentes Internacionales

- **Guerra Bretaña; Ramos Azcuy, Roque González, 2020. Aplicación de la Norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico (Guerra Bretaña, Ramos Azcuy, & Roque González, 2020)**

En el artículo titulado: “Aplicación de la Norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico”, tiene como objetivo de analizar los requisitos de la norma ISO 21001 para su uso en organizaciones que brindan servicios de formación de posgrado académico, fundamentalmente programas de maestría; y como conclusión es que: La norma ISO 21001, aplicada al posgrado académico, permite gestionar internamente la calidad de los

servicios formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y lograr categorías superiores de acreditación.

- **Basante Bastidas, 2016. Relación entre los factores de Acreditación Institucional y el Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Autónoma de Manizales. (Basante Bastidas, 2016).**

En el estudio realizado se plantea como objetivo principal establecer la relación entre los factores de Acreditación Institucional y el Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Autónoma de Manizales. Así mismo, se formulan los siguientes objetivos específicos: -Identificar relaciones entre los Sistemas de Calidad y los factores de Acreditación Institucional en universidades de la región que faciliten el establecimiento del sistema integrado de gestión para la UAM. -Caracterizar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación de los factores de Acreditación Institucional de la UAM. -Establecer estrategias para la articulación de los factores de Acreditación Institucional y el Sistema de Gestión de Calidad en la UAM. En la investigación desarrollada se concluye que la acreditación institucional y la implementación de la gestión de calidad bajo un sistema de gestión integrado debe constituirse como una prioridad para cualquier institución de educación superior que desee contar con una ventaja competitiva, con una visión holística y sistémica que facilite la toma de decisiones, con beneficios como la optimización de recursos, alineación de esfuerzos para cumplimiento de las políticas del Ministerio de Educación Nacional y de sus objetivos instituciones, así como el logro de una mayor sinergia para el fortalecimiento de una cultura de mejoramiento continuo y el incremento de la satisfacción de sus clientes y de sus stakeholders mediante el mejoramiento sustancial de la calidad del servicio que presta.

- **García Avendaño & Espinel Garzón, 2016. Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación (García Avendaño & Espinel Garzón, 2016)**

En la tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación”, cuyo objetivo general es Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el Proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación; asimismo se planteó objetivos específicos que fueron los siguientes: - Identificar los procesos y procedimientos internos desarrollados por el proyecto curricular administración ambiental. -Realizar proceso de reingeniería y evaluación de los procesos y procedimientos observados por el proyecto. -Actualizar documentos para los procesos y procedimientos identificados en el proyecto y articularlos con el SIGUD de la Universidad Distrital. A continuación, se hace un esfuerzo para resumir las conclusiones las cuales son que el diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, contribuye al proceso de acreditación del proyecto curricular al organizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las funciones que presta el proyecto curricular, además de identificar y describir las personas que intervienen y tienen responsabilidades en las distintas actividades y tareas existentes en el proyecto, así mismo dictaminar lineamientos para contribuir en el proceso de acreditación y recopilar la información y documentación pertinente para organizar y armonizar las actividades llevadas a cabo.

2.2 Principales leyes, definiciones y conceptos fundamentales

Para el presente estudio se considera las concepciones, teorías, enfoques, definiciones, principios y demás aportes científicos que orientan el sustento científico del trabajo de investigación.

BASE LEGAL

- Ley N° 30220 Ley Universitaria
- Ley N° 28740 Ley del SINEACE

- Política de Aseguramiento de la Calidad de la educación superior Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Asamblea Universitaria N° 001-2018-UNHEVAL
- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”
- Norma ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”
- Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según la (Norma Internacional ISO 9000, 2015, pág. 17), Un sistema de gestión está definido como el “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”; esta definición es complementada con una nota cuyo texto es lo siguiente: “Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión se puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental”. Este concepto se generalizó para el resto de las normas internacionales como la norma ISO 9001, ISO 21001:2018, etc.)

Nuestro punto de vista la organización Internacional de Estandarización y la Norma ISO, actualmente, son indispensables en una organización más que una norma de calidad, busca asegurar un cliente consistente y evita la no conformidad del producto o servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018

a) Definición y alcance

Establece los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de las organizaciones educativas para cumplir el desafío que implica satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus estudiantes grupos de interés y evidenciar mayor credibilidad e impacto.

Todos los requisitos son genéricos y son aplicables a cualquier organización que utiliza un plan de estudios para apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, independientemente del tipo, tamaño o método de entrega.

Proporciona una herramienta de gestión común para las organizaciones educativas con el objetivo de mejorar sus procesos y abordar las necesidades y expectativas de quienes utilizan sus servicios. (SINEACE, ISO 21001 - Sistema de gestión para Organizaciones Educativas, 2018).

b) Campo de aplicación de la Norma ISO 21001:2018

En esta Norma Internacional, todos los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones que utilizan un currículo para apoyar el desarrollo de la competencia a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación sin importar el tipo, tamaño o método educativo de presentación.

La norma no se aplica a organizaciones que solo producen o fabrican productos educativos.

c) Principios del Sistema de Gestión para organizaciones Educativas (SGOE)

La Norma ISO 21001:2018, está sustentado en una serie de principios, para los cuales plantea definiciones, racionalidad en su funcionamiento, beneficios claves y acciones sugeridas.

Los principios en los cuales está sustentado el ISO 21001:2018, son:

Principio 1: Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

El enfoque principal del SGOE es cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y superar sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo visionario

Es involucrar a todos los estudiantes y otros beneficiarios en la creación, redacción e implementación de la misión, visión, y objetivos de la organización.

Principio 3: Compromiso de las personas

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

organización. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las competencias facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Principio 4: Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan de forma más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, incluyendo entradas y salidas.

Principio 5: Mejora

La mejora continua de la capacidad y resultados de la organización debe ser objetivo permanente de la organización.

Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Las decisiones y los planes de estudios basadas en el análisis y evaluación de los datos e información son más propensos a producir los resultados deseados.

Principio 7: Gestión de las relaciones

Las partes interesadas relevantes influyen en el desempeño de una organización. Para un éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores y las redes de socios.

Principio 8: Responsabilidad social

Una organización educativa es responsable por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a través de la transparencia y comportamiento ético.

Principio 9: Accesibilidad y equidad

Las organizaciones educativas deben garantizar que el grupo de personas tenga acceso a sus productos y servicios, sujetos a sus limitaciones y recursos. También necesitan garantizar que todos los estudiantes puedan usar y beneficiarse de esos productos y servicios de manera equitativa.

Principio 10: Conducta ética en educación

Las organizaciones deben proyectar una imagen de integridad (honestidad y equidad) al tratar con todas las partes interesadas. El personal de la organización deberá mantenerse en los más altos estándares de profesionalismo en todos sus tratos. La conducta ética se relaciona con la capacidad de la organización para crear un ambiente profesional ético.

Principio 11: Seguridad y protección de datos

La organización crea confianza al garantizar la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de datos mediante la identificación de amenazas y vulnerabilidades de sus actividades; las partes interesadas pueden interactuar con la organización con plena confianza en que mantienen el control sobre el uso de sus propios datos.

d) Ciclo Planificar –Hacer- Verificar -Actuar

Según la (Norma Internacional ISO 21001, 2018), el ciclo **PHVA** puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo.

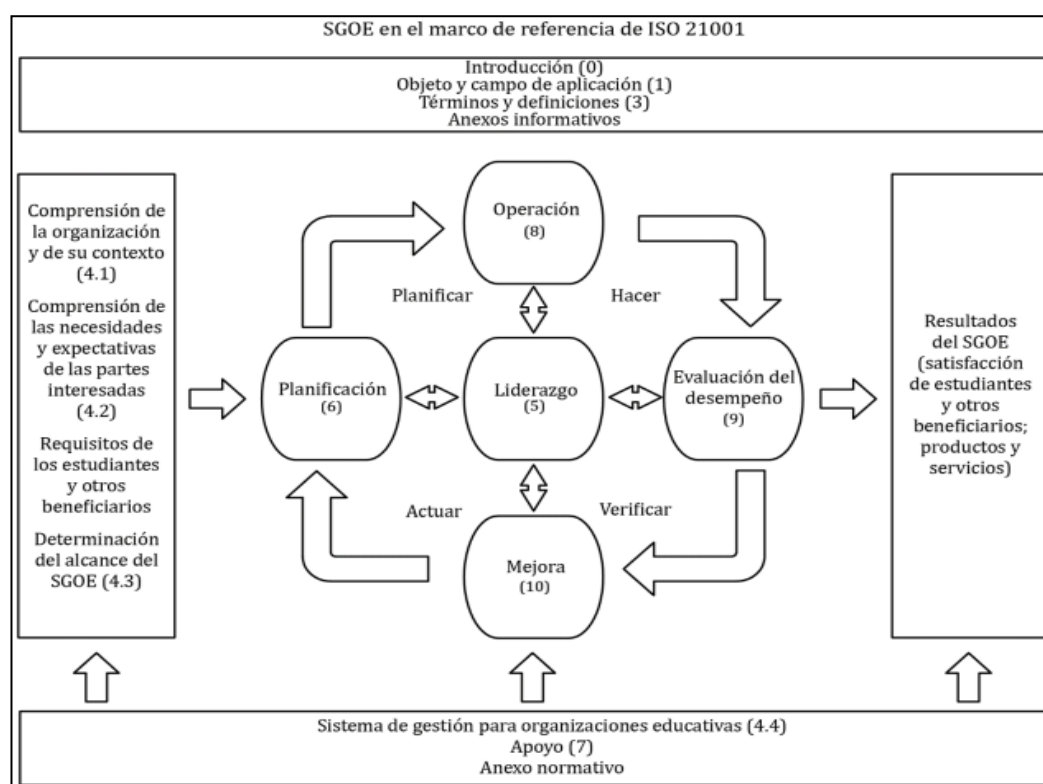


Gráfico N° 3 Representación de la Estructura de la Norma ISO 21001 con el PHVA

Fuente: (Norma Internacional ISO 21001, 2018, pág. xi)

Según (Norma Internacional ISO 21001, 2018, pág. xi)

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** Implementar lo planificado.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

e) Pensamiento basado en riesgo:

Según la (Norma Internacional ISO 21001, 2018, pág. xii) , el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SGOE eficaz. Para ser conforme con los requisitos de este documento, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto riesgo como las oportunidades establece una base para aumentar la eficiencia del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta NI, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

f) Organizaciones educativas

Las organizaciones educativas son aquellas cuya actividad principal es la provisión de servicios o productos educativos. Es decir, que proporcionan, comparten o transfieren conocimientos a los estudiantes a través de formación

teórica, práctica o de investigación, independientemente del tipo, su tamaño o la modalidad en la que imparten. (Starfman, 2019).

CALIDAD DE EDUCACIÓN

Según (Malpica Basurto, 2013). Un sistema de gestión de la calidad educativa o de la excelencia académica no debe conformarse con el control de los subsistemas. Debe tener indicadores específicos de la profesión y la práctica docente. Debe determinar claramente cómo medir, controlar y mejorar cada elemento que compone o afecta al aula: los espacios para la reflexión compartida, las programaciones de aula, las reuniones de los equipos docentes (que enseñan al mismo grupo-clase), la utilización de principios pedagógicos acordes a los objetivos de aprendizaje que se quieren conseguir y evaluar, incluso, la utilización del material didáctico, las nuevas tecnologías, las infraestructuras, las actividades escolares y extraescolares deben contar con indicadores claros que permiten reconocer las prácticas profesionales adecuadas. Estos indicadores deben servir para dar mayor fuerza a los responsables educativos y a los docentes en la toma de decisiones y orientarlos hacia las prácticas educativas más adecuadas, porque finalmente, la clave de la calidad y la excelencia educativa se encuentra en las personas.

De nuestro punto de vista, coincidimos con que los autores afirman que la excelencia académica se llega con un control, medición y mejoramiento de cada elemento que afecta a los estudiantes en el aula. Mediante estos indicadores, los docentes son los responsables de orientar a los alumnos hacia las prácticas educativas más adecuadas.

CALIDAD EDUCATIVA

Según la (SINEACE, 2016) - Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) define: “Hablar de calidad es aludir a la finalidad que se persigue, que en el caso de la educación es la formación de la persona”.

En ese entendido, es ineludible preguntarse calidad para qué, es decir qué tipo de personas queremos formar y qué tipo de sociedad aspiramos tener.

En ese sentido, la calidad educativa se evidencia en una formación integral y en su contribución al desarrollo. Implica una formación no solo en conocimientos sino también humanista, que desarrolla capacidades para ejercer la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la ciudadanía.

EFICIENCIA ACADÉMICA

Según (Laboratorio latinoamericano de evaluación de la Calidad de la educación, 2016). La eficiencia se pregunta por el costo con que dichos objetivos son alcanzados. Por lo tanto, es definida con relación al financiamiento destinado a la educación, la responsabilidad en el uso de éste, los modelos de gestión institucional y de uso de los recursos. Compromete un atributo central de la acción pública: que se ejecute honrando los recursos que la sociedad destinaba para tal fin, por lo que la obligación de ser eficiente toca garantía de un derecho ciudadano clave. Desde esta perspectiva, la eficiencia no es un imperativo economista, sino una obligación derivada del respeto a la condición y derechos ciudadanos de todas las personas.

SATISFACCIÓN EDUCATIVA

Según (Jimenez Gonzales, Terriquez Carrillo, & Javier Robles, 2011). La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiestan su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su docente, así como las instalaciones y el equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios educativos, los destinatarios de la educación, son ellos las que mejor puedan valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser frutos de sus persecuciones; influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Desde nuestro punto de vista, estamos de acuerdo con lo que indica el autor ya que actualmente es importante medir la satisfacción del estudiante para poder conocer la realidad de la calidad de servicio educativo que se imparte en las universidades y así poder identificar donde se puede mejorar para así poder ofrecer un servicio educativo de calidad.

SISTEMA WEB

Sistema web o aplicación web es aquella que los usuarios pueden acceder mediante un servidor web a través del internet o de una intranet (red local), en otras palabras, es una aplicación (software) que no necesariamente está instalada en nuestra computadora, sino que está en otro equipo y que hace las veces de servidor en la red.

Las aplicaciones web son populares debido a lo práctico del navegador web como Cliente ligero, así como a la facilidad para actualizar y mantener aplicaciones web sin distribuir e instalar software a miles de usuarios potenciales.

DISEÑO DEL SOFTWARE

Una vez que se tiene la suficiente información del problema a solucionar, es importante determinar la estrategia que se va a utilizar para resolver el problema.

- **Requerimientos funcionales:** Son declaraciones de los servicios que proveerá el sistema, de la manera en que éste reaccionará a entradas particulares. En algunos casos, los requerimientos funcionales de los sistemas también declaran explícitamente lo que el sistema no debe hacer.
- **Requerimientos no funcionales:** Son aquellos requerimientos que no se refieren directamente a las funciones específicas que entrega el sistema, sino a las propiedades emergentes de éste como la fiabilidad, la respuesta en el tiempo y la capacidad de almacenamiento. De forma alternativa, definen las restricciones del sistema como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y la representación de datos que se utiliza en la interface del sistema.

Los requerimientos no funcionales surgen de la necesidad del usuario, debido a las restricciones en el presupuesto, a las políticas de la organización, a la necesidad de interoperabilidad con otros sistemas de software o hardware o a factores externos como los reglamentos de seguridad, las políticas de privacidad, etc.

UML (LENGUAJE UNIFICADO DE MODELADO) es una herramienta que cumple con esta función, ya que ayuda a capturar la idea de un sistema para comunicarla posteriormente a quien esté involucrada en su proceso de desarrollo; esto se lleva a cabo mediante un conjunto de símbolos y diagramas. Cada diagrama tiene fines distintos dentro del proceso de desarrollo.

UML es un lenguaje de modelado, un modelo es una simplificación de la realidad. El objetivo del modelado de un sistema es capturar las partes esenciales del sistema. Para facilitar este modelado, se realiza una abstracción y se plasma en una notación gráfica. Esto se conoce como modelado visual; el modelado visual permite manejar la complejidad de los sistemas a analizar o diseñar.

El UML está compuesto por diversos elementos gráficos que se combinan para conformar diagramas. Debido a que el UML es un lenguaje, cuenta con reglas para combinar tales elementos.

La finalidad de los diagramas es presentar diversas perspectivas de un sistema, las cuales se les conoce como modelo. Es importante destacar que un modelo UML describe lo que supuestamente hará un sistema, pero no dice cómo implementar dicho sistema (Hernández Orallo, 2011).

2.3 Marco situacional

Para el marco situacional de la Facultad de Ciencias de la Educación se revisaron los documentos que dieron origen a la Organización: Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Leyes, Directivas, el Manual de Organización y Funciones (MOF), Plan Estratégico (Valdizán, (2017-2019).

2.3.1 Aspectos Generales

La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se mantiene a la vanguardia en los avances e innovación académica. Busca la excelencia en la formación del alumno, la calidad en la producción de sus investigadores y la innovación en la enseñanza de los docentes. Tras más de 56 años de labor académica, la Facultad busca mantenerse fiel a su característico espíritu de excelencia y compromiso con el desarrollo institucional y nacional.

El estudiantado, el cual crece constantemente en cantidad y exigencias, es la motivación principal para dicho emprendimiento.

La Facultad de Ciencias de la Educación que en todo su proceso de vigencia pasó por diferentes etapas desde su creación. A partir del año 2008, después de varios años de vida institucional se modifica la organización académica de la Facultad de Ciencias de la Educación, de seis Departamentos Académicos Pedagógicos que tenía se reduce a dos Departamentos Académicos: Ciencias Formales y Naturales y Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades. El sistema de estudios fue el semestral, que en el año 1995 con la comisión reorganizadora se modificó por el sistema anual. En el año 2002, el Plan de Estudios retorna al sistema semestral de carácter flexible.

Actualmente, desde el año 2013 está vigente el currículo basada en competencias, cuya estructura académica está adecuada a la nueva ley universitaria 30220 promulgada el 09 de julio de 2014, al estatuto de la UNHEVAL 2018 y está organizada por dos departamentos académicos, ocho escuelas profesionales, unidad de investigación, unidad de calidad y acreditación, unidad de responsabilidad social, unidad de producción y servicios académicos, unidad de posgrado, programas de segunda especialidad.

En el Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades se ubican las Escuelas Profesionales de Educación Inicial; Educación primaria; Educación Física; Ciencias Histórico Sociales y Geográficas; Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales; Lengua y Literatura. En el Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales se encuentran Matemática y Física; Biología, Química y Ciencias del Ambiente, esta estructura se encuentra vigente hasta la fecha.

Nuestra Facultad cuenta con una adecuada infraestructura, que le pone a la altura de las mejores de Latinoamérica, en sus claustros se brinda una educación orientado a la calidad que contribuye con el desarrollo de la Región Huánuco y del país a través de la formación académico profesional, la investigación, la responsabilidad social, y los estudios de posgrado. El proceso de autoevaluación para la acreditación se viene desarrollando en base a los lineamientos

establecidos por la SINEACE con el Nuevo Modelo de Calidad con 34 estándares de calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias.

La Facultad de Ciencias de la Educación es cantera de hombres y mujeres que contribuyen en la formación de una sociedad libre, justa y solidaria que, a través de la creación de conocimientos con pertinencia social y contenido ético, buscan que las ciencias tecnológicas y las humanidades se pongan al servicio de la persona humana, con el fin de darle bienestar económico y seguridad jurídica.

- **Nombre:** FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN -UNHEVAL
- **Dirección:** Av. Universitaria 601 – 607, pabellón III, distrito de Pillco Marca, provincia y región Huánuco.
- **Teléfono:** 591076

2.3.2 Visión

Ser una Facultad acreditada, líder en la generación de conocimiento y la formación de profesionales de la educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país.

2.3.3 Misión

Somos una Facultad formadora de profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos con sentido humanista e integración social, inspirados en valores éticos, la búsqueda de la verdad y responsabilidad social; que contribuye con el desarrollo sostenible de la región y del país.

2.3.4 Organigrama

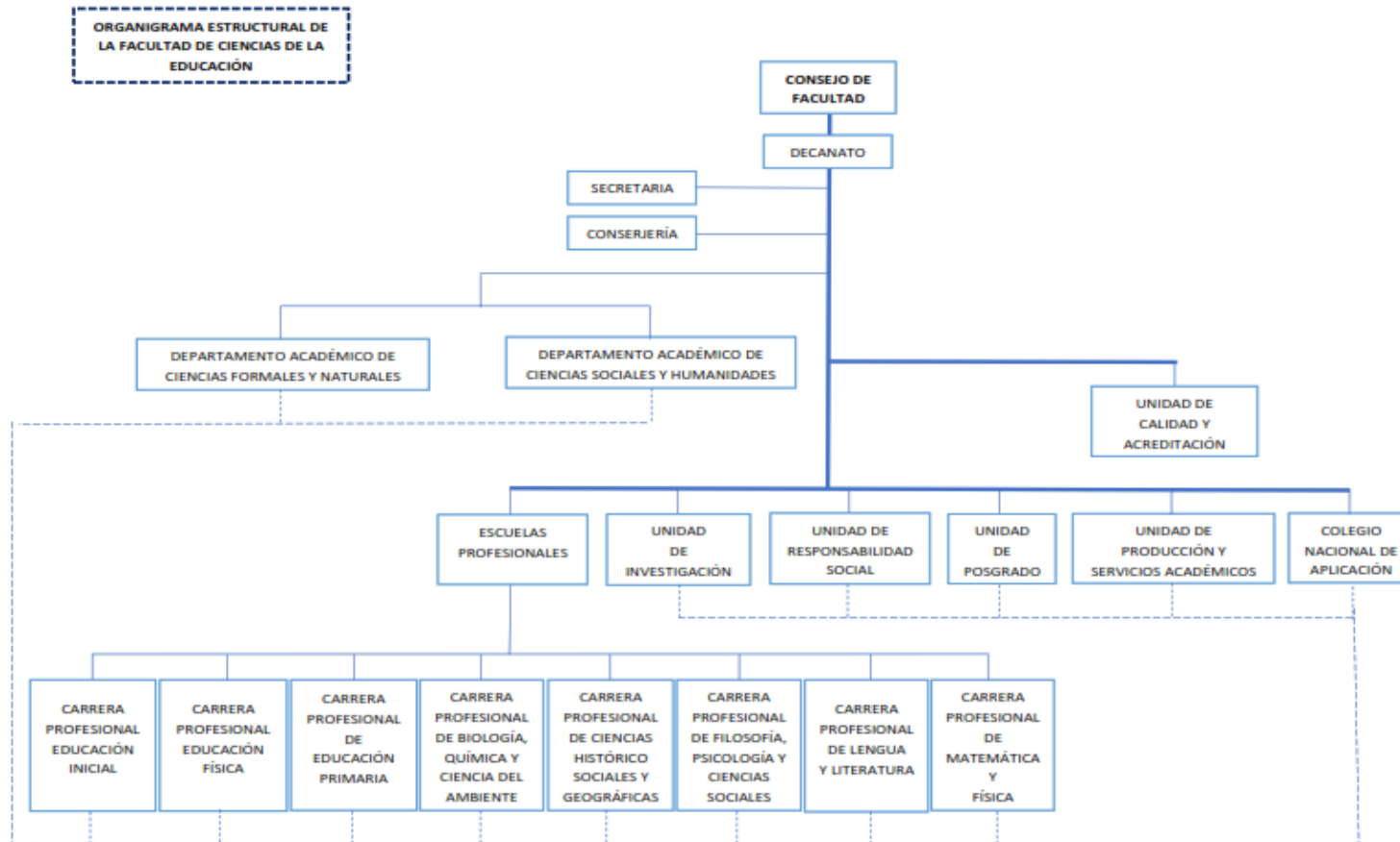


Gráfico N° 4 Organigrama de la Facultad de Ciencias de la Educación

Fuente: Página web de la Facultad de Ciencias de la Educación

2.4 Conceptualización de términos

2.4.1 Terminología de la Norma ISO 21001:2018

- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Ambiente de trabajo:** Todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría:** La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterio.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Donde “requisito” queda expresado como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control:** Evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Pueden tomar varios tipos de acciones: reproceso o reclasificación.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Es la relación que existe entre los resultados previstos y los recursos realmente utilizados en su ejecución.
- **Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.
- **Indicador:** Dato de ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso; anticipa la medida del resultado.

- **Ficha de proceso:** Formato con breve descripción general del proceso.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.
- **Gestión por procesos:** Aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica la política y el sistema de calidad de una organización.
- **Mejora continua:** Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.
- **Mapa de Procesos:** Es una representación esquematizada de los grandes procesos que conforman una organización. Normalmente, en el mapa de procesos figuran los procesos clasificados por su finalidad: estratégicos, clave u operativos y de apoyo o soporte.
- **Organización:** Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- **No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito de la norma o no satisfacción del requisito.

- **Parte interesada:** Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.

Es aquella que genera riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen que resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

- **Plan de calidad:** El plan de Calidad es un documento a través del que se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad de los proyectos, productos o procesos. Este plan debe dar respuesta a cuestiones como qué acciones se llevarán a cabo, qué recurso serán necesarios o quiénes serán los encargados de aplicar el plan
- **Planificación de calidad:** Parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.
- **Política de calidad:** Marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos.
- **Procedimiento:** Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Proveedor:** Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

- **Salida no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados. Puede ser identificado durante o después de la ejecución del proceso, por cualquier integrante de la organización, o como resultado de una auditoría.
- **Satisfacción de usuario:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido su expectativa referente al producto o servicio requerido.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar sus actividades para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.
- **Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas:** Es una norma que se encuentra parcialmente alineada con la norma ISO 9001 2015. Proporciona una herramienta de gestión común para las empresas educativas con el objetivo de mejorar sus procesos y atender todas las necesidades y expectativas de las personas que utilizan sus servicios. Todos los requisitos de ISO 21001 están destinados a organizaciones educativas que proporcionan, comparten y facilitan el conocimiento a través de la enseñanza, la capacitación y la investigación, independientemente del tipo y tamaño. Además, el estándar se centra en la interacción entre la institución, los alumnos y otros beneficiarios.

2.4.2 Terminología de Gestión por Procesos.

Los siguientes términos serán usados en la caracterización de procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

- **Nombre:** Denominación del proceso y este debe ser diferenciado de los demás.
- **Objetivo:** Finalidad que se desea lograr, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios. Los objetivos deben ser medibles con los indicadores que se definan.
- **Alcance:** Cobertura del proceso ¿Con que proceso y/o actividad se inicia? y ¿Con qué proceso y/o actividad finaliza? ¿A qué áreas aplica?

- **Requisitos Legales:** Leyes, reglamentos y otras normas que aplican y que deben cumplirse para la correcta ejecución del proceso.
- **Código:** Es la codificación alfanumérica asignada que identifica a la ficha técnica.
- **Clasificación:** Indica el tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de apoyo o soporte.
- **Responsable:** Puesto que tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área. Se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- **Áreas participantes:** Nombre de órganos y/o unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso.
- **Versión:** Evidencia las veces que el documento ha sido actualizado.
- **Proveedores:** Proporcionan los insumos necesarios para el desarrollo del proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso), dependiendo del nivel en el que se encuentre el proceso
- **Entradas:** Insumos directos necesarios para llevar a cabo el proceso, como información, necesidades identificadas del cliente o de un proceso, requerimiento, entre otros.
- **Identificación del Proceso:** Que conforma el proceso que se está describiendo. De aplicar, se deben detallar en orden de ejecución.
- **Salidas:** Resultados del proceso (bien, servicio, información, documentación, etc.)
- **Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios:** Es el cliente, el cual puede ser externo, interno u otro proceso, dependiendo del nivel en el que se encuentre el proceso que se está describiendo.
- **Controles o inspecciones:** Controles, verificaciones, revisiones, inspecciones, ensayos o pruebas que se realizan a las entradas o insumos

principales del proceso, a las actividades del proceso y a las salidas principales del proceso

- **Recursos:** Recurso Humano, infraestructura necesaria, tecnologías de información. Recursos económicos, necesarios para el desarrollo del proceso, entre otros.
- **Documentos y Formatos:** Documentos de referencia, aparte de los legislativos o reglamentarios, que se requieren durante el desarrollo de las actividades y los controles del proceso. Formatos que se utilizan para dejar registro o evidencia de las actividades o controles.
- **Registros:** Documentos que proporcionan evidencia objetiva de la realización de actividades o controles críticos.
- **Indicadores:** Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso.
- **Nombre del puesto ejecutor:** Indicar el nombre del puesto de quien desarrolla o realiza la actividad. Este nombre deberá extraerse de la matriz de mapeo de puestos.

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO.

3.1 Tipo de investigación.

La presente investigación según la naturaleza es de tipo **aplicada**, ya que utilizamos la teoría existente del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas, la cual se interesa en la solución de problemas que se encuentran en las organizaciones educativas.

3.1.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No Experimental Transversal - Causal (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014).

Es no experimental porque los estudios que se realizan son sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Es transversal debido a investigaciones que recopilen datos en un momento único y no en periodos de tiempo, además que busca explicar la causa del fenómeno en las variables.

Esquema de la investigación:



3.1.2 Nivel de investigación:

Se considera un nivel de investigación descriptivo – explicativo según (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014), porque toda investigación de tipo descriptiva son las que se buscan explicar cómo es el suceso de una realidad.

Descriptivo, porque lo que quiere con la investigación es proponer el diseño de un Sistema de Gestión que permita mejorar la Calidad Educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden mediar o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, pág. 81).**

Explicativo, ya que con la investigación se pretende no solo describir los fenómenos sino además de ello busca explicar el cómo afectará diseño de un Sistema de Gestión en la mejora la Calidad Educativa para la Facultad de Ciencias de Educación.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, págs. 83-84)**

3.2 Determinación del universo/población

El univeso poblacional está contituido por todos los procesos de la facultad de Ciencias de la Educación.

Así mismo está conformado por el total de Docente directivos, trabajadores en condición indefinida y contrato a plazos, y estudiantes de las ocho carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Tabla N° 3*Población de Directivos académicos de la Facultad de Ciencias de la Educación.*

Población de Directivos Académicos de la Facultad de Ciencias de la Educación.		
OFICINA	DIRECTIVOS	
Decanato	Decano	1
Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades	Director	1
	Director de la E.P. de Educación Inicial	1
	Director de la E.P. de Educación Primaria	1
	Director de la E.P. de Educación Física	1
	Director de la E.P. de Lengua y Literatura	1
	Director de la E.P. de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	1
	Director de la E.P. de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	1
Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales	Director	1
	Director de la E.P. de Matemática y Física	1
	Director de la E.P. de Biología, Química y Ciencia del Ambiente	1
Unidad de Responsabilidad Social	Director	1
Unidad de Investigación	Director	1
Unidad de Calidad Y Acreditación	Director	1
Unidad de Producción y Servicios Académicos	Director	1
	SEGUNDA ESPECIALIDAD	Director
	PROCECLI	Director
Unidad de Posgrado	Director	1
TOTAL		18

Fuente: Oficina de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de Educación.

Tabla N° 4*Población de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación.*

Población de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación.			
OFICINAS	TRABAJADOR		
Decanato	Secretaria	1	
	Conserje	1	
Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades	Secretaria	1	
Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales	Secretaria	1	
Unidad de Responsabilidad Social	Secretaria	1	
Unidad de Investigación	Secretaria	1	
Unidad de Calidad y Acreditación	Técnico Administrativo	1	
Unidad de Producción y Servicios Académicos	Director	1	
	SEGUNDA ESPECIALIDAD	Secretaria	1
		Personal Administrativo	1
	PROCECLI	Secretaria	1
Unidad de Posgrado	Secretaria	1	
	Técnico Administrativo	3	
TOTAL		15	

Fuente: Oficina de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de Educación.

Tabla N° 5
Población de Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Población de Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación		
Educación Física	Primer año	26
	Segundo año	28
	Tercer año	19
	Cuarto año	23
	Quinto año	11
Educación Inicial	Primer año	42
	Segundo año	37
	Tercer año	42
	Cuarto año	34
	Quinto año	32
Educación Primaria	Primer año	24
	Segundo año	77
	Tercer año	90
	Cuarto año	70
	Quinto año	47
Biología, Química y Ciencia del Ambiente	Primer año	8
	Segundo año	11
	Tercer año	28
	Cuarto año	27
	Quinto año	23
Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	Primer año	19
	Segundo año	21
	Tercer año	24
	Cuarto año	15
	Quinto año	23
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	Primer año	36
	Segundo año	17
	Tercer año	32
	Cuarto año	16

	Quinto año	29
Lengua y Literatura	Primer año	54
	Segundo año	35
	Tercer año	36
	Cuarto año	25
	Quinto año	32
Matemática y Física	Primer año	31
	Segundo año	41
	Tercer año	31
	Cuarto año	15
	Quinto año	24
TOTAL		1255

Fuente: Elaboración del equipo.

3.3 Selección de la muestra

- **Selección de muestra de los Docente Directivos de la Facultad de Ciencias de la Educación**, se usó el muestreo por conveniencia dada la accesibilidad y proximidad de los sujetos para los investigadores. La muestra no probabilística está compuesta por el Decano, directores de departamento académico, directores de cada carrera profesional y directores de cada Unidad Académica que cuenta la facultad, obteniendo un total de **catorce Docentes Directivos** de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL
- **Selección de muestra de los Docente Directivos de la Facultad de Ciencias de la Educación**, se usó el muestreo por conveniencia dada la accesibilidad y proximidad de los sujetos para los investigadores. La muestra no probabilística está compuesta por el Decano, directores de departamento académico, directores de cada carrera profesional y directores de cada Unidad Académica que cuenta la facultad, obteniendo un total de **catorce Docentes Directivos** de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.

Tabla N° 6
Muestra de los Docentes Directivos

MUESTRA DE DOCENTES DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.		
Decanato	Decano	1
Departamento Académico De Ciencias Sociales y Humanidades	Director	1
	Director de la E.P. de Educación Inicial	1
	Director de la E.P. de Educación Primaria	1
	Director de la E.P. de Educación Física	1
	Director de la E.P. de Lengua y Literatura	1
	Director de la E.P. de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	1
	Director de la E.P. de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	1
Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales	Director	1
	Director de la E.P. de Matemática y Física	1
	Director de la E.P. de Biología, Química y Ciencia del Ambiente	1
Unidad de Responsabilidad Social	Director	1
Unidad de Investigación	Director	1
Unidad de Calidad y Acreditación	Director	1
TOTAL		14

Fuente: Elaboración del equipo

- **Selección de muestra de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación**, se usó el muestreo por conveniencia dada la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. La muestra no probabilística está compuesta por los trabajadores que cuenta la facultad, obteniendo un total de **siente trabajadores** de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.

Tabla N° 7

Muestra del Trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Muestra de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación.		
OFICINAS	TRABAJADOR	
Decanato	Secretaria	1
	Conserje	1
Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades	Secretaria	1
Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales	Secretaria	1
Unidad de Responsabilidad Social	Secretaria	1
Unidad de Investigación	Secretaria	1
Unidad de Calidad Y Acreditación	Técnico Administrativo	1
TOTAL		07

Fuente: Elaboración del equipo

- **Selección de muestra para los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación** se ha determinado con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{pq}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{pq}{N}}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

Z: Coeficiente de confianza (como se trabajará con 95 % de confiabilidad, entonces $Z = 1,96$)

P: Proporción muestral de un género (50 % es lo máximo), entonces $p=0,5$

Q: $(1 - p) = 0,5$

E = Error al estimar la media poblacional (teniendo en cuenta que la confiabilidad es de 95%, entonces la probabilidad de cometer el error será del 5%), luego $e=0.05$

N = Tamaño de la población.

$$n = \frac{(0,5)(0,5)}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,5)(0,5)}{1255}}$$

$$n = 294$$

Luego de obtener el tamaño de muestra se determinó la forma de extraer las unidades de análisis de la población mediante el muestreo probabilístico estratificado. Respecto a la muestra probabilística, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010, p.176) manifiestan que es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Respecto a muestreo estratificado, Valderrama Mendoza (2002, p. 174) señala que el término estrato proviene de la palabra <<estrato>>, este tipo se caracteriza por la subdivisión de la población en subgrupos o estratos, debido a que las variables de estudio presentan cierta variabilidad que se debe tener en cuenta para extraer la muestra.

Muestra probabilística estratificada: muestreo en el que la población se divide en segmentos y selecciona una muestra para cada segmento. Hernández, Fernández & Baptista (2010, p.180).

Cada ciclo de estudios de las carreras profesionales correspondientes de la población, constituyen estratos, en ese sentido se extrajo una cantidad representativa de cada uno de ellos teniendo en cuenta, qué porcentaje representa 294 del tamaño de la población.

$$1255 \text{ -----} 100\% \qquad x = \frac{294}{1255} * 100\% = 23,43\%$$

$$294 \text{ -----} x$$

Esto significa que del total de cada estrato se obtuvo el 23,43 % de estudiantes al azar (por muestreo aleatorio simple), completando el total de unidades de análisis para la muestra.

Tabla N° 8

Muestra estratificada de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación

Muestra de los estudiante de la facultad de ciencias de la educaión.			Tamaño e muestra (23,43%)
Educación Física	Primer año	26	6
	Segundo año	28	7
	Tercer año	19	4
	Cuarto año	23	5
	Quinto año	11	3
Educación Inicial	Primer año	42	10
	Segundo año	37	9
	Tercer año	42	10
	Cuarto año	34	8
	Quinto año	32	7
Educación Primaria	Primer año	24	6
	Segundo año	77	18
	Tercer año	90	21
	Cuarto año	70	16
	Quinto año	47	11
Biología, Química Y Ciencia Del Ambiente	Primer año	8	2
	Segundo año	11	3
	Tercer año	28	7
	Cuarto año	27	6
	Quinto año	23	5
Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	Primer año	19	4
	Segundo año	21	5
	Tercer año	24	6
	Cuarto año	15	4
	Quinto año	23	5

Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	Primer año	36	8
	Segundo año	17	4
	Tercer año	32	7
	Cuarto año	16	4
	Quinto año	29	7
Lengua y Literatura	Primer año	54	13
	Segundo año	35	8
	Tercer año	36	8
	Cuarto año	25	6
	Quinto año	32	7
Matemática y Física	Primer año	31	7
	Segundo año	41	10
	Tercer año	31	7
	Cuarto año	15	4
	Quinto año	24	6
TOTAL		1255	294

Fuente: Elaboración del equipo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación, se detallan las siguientes técnicas e instrumentos que se utilizaron para esta investigación.

3.4.1 Técnicas de Recolección de datos.

- **Documentación:** Al principio del trabajo de campo es obtener una descripción completa, clara y fiel del yacimiento y de todas las operaciones y observaciones de campo, incluida la excavación o la técnica empleada para el registro de la información.
- En el presente estudio se recolectó información acerca del Sistema de Gestión considerando la Norma ISO 21001:2018, con ello se obtuvo toda la información respecto a los requisitos de la gestión de calidad, gestión por procesos, etc.

- Encuestas: Técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Esta técnica mediante la utilización de un cuestionario estructurado, permite obtener información de una población a partir de una muestra.
- La entrevista nos permite recopilar información que se obtienen de una serie de preguntas que se realizan a los colaboradores. Se busca obtener información cuantitativa y medible acerca de la situación actual y preferencias por parte de las personas involucradas (clientes directos) en el estudio, así como comparar la información para su análisis posterior.
- **Observación:** Se empleará la técnica de la observación cualitativa. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio) nos dice que “No es una mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. Esta se realizará de manera paralela a la entrevista para complementar la información.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

- **Cuestionario:**

Es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una o más personas. Estas también proporcionan una alternativa útil para la entrevista.

En esta presente investigación el cuestionario se realizó mediante los ítems identificados a partir de los indicadores; el cual tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de la excelencia académica y sobre la situación actual de la facultad de ciencias de educación. Este cuestionario está dirigido a los colaboradores.

- **Entrevistas:**

Es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio. La entrevista se centra en unos interrogantes puntuales, relacionados con el problema propuesto.

Las entrevistas en la presente investigación serán realizadas a los colaboradores; con el fin de obtener información sobre el estado y condiciones actuales.

- **Fichas de observación:**

En esta investigación nos permitirá anotar la manera como se desarrollan las actividades dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3.5 Procesamiento y presentación de datos

Para el procesamiento de la información se utilizarán las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación mediante el Microsoft Word 2016.
- Procesamiento computarizado con Microsoft Excel 2016 para el análisis de los resultados.
- Diagrama de los procedimientos en el aplicativo Bizagi Modeler en versión gratuita.

Con el procesamiento de la información se obtendrán la caracterización de procesos, manuales e instrumentos, los mismos que serán presentados como resultados de la investigación.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Diagnóstico de la situación actual de la facultad


4.1.1 Diagnóstico de la Facultad en relación al sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001.

Se realizó el diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y posterior tabulación de la información obtenida in situ para garantizar que el diagnóstico dio cobertura total y determinar el cumplimiento o no cumplimiento de los numerales de la Norma ISO 21001:2018 y posteriormente la tabulación de la información y análisis de la misma para obtener el resultado final el diagnóstico a entregar a la alta dirección (Decanato de la Facultad).

Para poder efectuar el diagnóstico se realizó la recolección de información mediante una encuesta; toda información recolectada fue ingresada a una tabla o matriz donde están relacionados todos los requisitos obligatorios de la Norma ISO 21001:2018 desde el capítulo IV al X que son los capítulos a ser revisados para establecer la conformidad entre lo implementado y lo que solicita la norma.

Tabla N° 9

Diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas – ISO 21001:2018

 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL LA ISO 21001:2018		Código	SGC- DSA-2019		
		Versión	01		
		Fecha	03/11/2019		
DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE) SEGÚN LA NORMA ISO ISO 21001:2018 EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - UNHEVAL					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN					
A	Cumple completamente con el criterio enunciado	10 puntos: (Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema) / A-V			
B	Cumple parcialmente con el criterio enunciado	5 puntos: (Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema) / H			
C	Cumple con el mínimo del criterio enunciado	3 puntos: (Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y planeación del sistema)/P			
D	No cumple con el criterio enunciado	0 puntos: (No se establece, no se implementa, no se mantiene) / N/S			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)					
5	Se determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance.				0
6	El alcance del SGOE se ha determinado teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas y sus productos y servicios de la facultad.				0

7	Se tiene disponible y documentado el alcance del SGOE.				0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)					
8	Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGOE.			3	
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		11%			
5. LIDERAZGO		10	5	3	0
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE			3	
5.1.2 Enfoque a los estudiante y otros beneficiarios					
2	La alta dirección garantiza que las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios se determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.				0
5.1.3 Requisitos adicionales para la necesidades especiales de educación					
4	La alta dirección cuenta con recursos y formación que apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje para un estudiante con necesidades especiales.				0
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 Desarrollo de la Política					
5	La organización cuenta con una política de calidad acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política					
6	La política se tiene disponible a las partes interesadas y otros beneficiarios, se ha comunicado dentro de la organización.			3	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
7	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	0	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
6. PLANIFICACIÓN		10	5	3	0

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	Se estableció los objetivos de la facultad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos para el SGOE.			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
5	La organización cuenta con un plan estratégico que describe el cómo lograr los objetivos.				0
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
6	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación.				0
SUBTOTAL		0	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		6%			
7. APOYO		10	5	3	0
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
2	La organización a determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados para verificar la conformidad de los productos y servicios.				0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
5	La organización proporciona recursos de aprendizaje para reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores.			3	

7.2 COMPETENCIA					
6	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGOE son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7	La organización ha proporcionado recursos para apoyar a los educadores asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con los estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada.				0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
8	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
9	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SGOE dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
10	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGOE				0
7.5.2 Creación y actualización					
11	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
12	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGOE				0
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			
8. OPERACIÓN		10	5	3	0
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión y servicios educativos.			3	
2	Se planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS					
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos					
3	Se determinan los requisitos legales y reglamentarias para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos					

4	La comunicación con los estudiantes y otras partes interesadas pertinentes, incluye información relativa a los productos y servicios educativos.		5		
5	Se obtiene la retroalimentación de los estudiantes y otras partes interesadas pertinente relativa a los productos y servicios educativos, incluyendo las quejas.			3	
6	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos					
7	Las partes interesadas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios que son modificados la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
8	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios educativos.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
9	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
10	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
11	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
12	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			3	0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
13	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr.				0
14	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3	
15	Se realizan actividades de verificación y validación para asegurar que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada.		5		
16	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
17	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
18	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			3	
19	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos.			3	
20	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			3	

21	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
22	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
23	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
24	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
25	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
26	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
27	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
28	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
29	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios.			3	
30	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE.				0
31	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
32	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.				0
8.4.3 Información para los proveedores externos					
33	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.			3	
34	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
35	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
36	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
37	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
38	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			0
39	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			0
40	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		3	
41	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			0
42	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			0
43	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			0
44	Se controla la designación de personas competentes.			0
45	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			0
46	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			0
47	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			0
8.5.1.2. Admisión de estudiantes				
8.5.1.2.1. Información de preadmisión				
48	La organización educativa asegura de que antes de admitir a los estudiantes se les proporcionen información adecuada teniendo en cuenta los requisitos de la organización y requisitos profesionales.		5	
49	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre los resultados de aprendizajes previstos perspectivas de carrera y enfoque educativo.		5	
50	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre la participación de los estudiantes y otros beneficiarios.		5	
51	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.		5	
52	La organización establece un proceso para la admisión de estudiantes.		5	
53	La organización establece criterios de admisión que se ajusten a los requisitos de la organización, campo profesional y requisitos al contenido del programa y/o enfoque pedagógico.			3
54	La organización garantiza que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes.		5	
55	El proceso de admisión se mantiene como información documentada.		5	
56	El proceso de admisión está a disposición del público.		5	
57	La organización asegura la trazabilidad de cada decisión de admisión.			3
58	La organización asegura la trazabilidad de cada decisión de admisión.			3
8.5.1.3. Productos de productos y servicios educativos				

59	La organización establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo de aprendizaje.			3	
8.5.1.4. Evaluación sumativa					
60	La organización asegura que los métodos para detectar el plagio y otras prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.				0
61	La organización garantiza la trazabilidad de las calificaciones de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.			3	
62	La organización conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas.			3	
63	La organización hace que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.			3	
8.5.1.5. Reconocimiento del aprendizaje evaluado					
64	La organización asegura de que, después de las evaluaciones sumativas los estudiantes son informados de los resultados de la evaluación y calificación.		5		
65	Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.		5		
66	Los estudiantes tienen acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación.		5		
67	Las evidencias de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada.			3	
68	Los motivos de la decisión sobre la calificación y evaluación final se conservan como información documentada.			3	
69	La organización asegura que la información documentada se conserva para un período de conservación específico.				0
8.5.1.6. Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación					
70	La organización con el aporte de los estudiantes, personal directivo de enseñanza y apoyo, identifica los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos			3	
71	La organización con respecto al método educativo, emplea estrategias de instrucción diferenciada dirigidas a los estudiantes.			3	
72	La organización utiliza enfoques recomendadas para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición.			3	
73	La organización equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto dentro de marcos amplios.			3	
74	La organización aplica de manera flexible medidas individuales según corresponda que incluyan la modificación del currículo, fomentar la autonomía e independencia, tutor y tutorías y métodos de evaluación.				0
75	La organización equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto dentro de marcos amplios.			3	
76	La organización con respecto a la evaluación del aprendizaje, proporciona múltiples oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas.				0

77	La organización garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
79	La organización garantiza la identificación y trazabilidad con respecto al progreso del estudiante.			3	
79	La organización garantiza las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o complementan un curso o programa de estudio cuando sea aplicable.			3	
80	La organización garantiza el resultado del trabajo en términos de lo que hizo, cuándo hizo y por quién hizo:				0
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas					
81	La organización cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esta bajo el control de la organización educativa o siendo utilizada por la misma.			3	
82	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.			3	
83	Se informa a las partes interesadas pertinente, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			3	
8.5.4 Preservación					
84	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.					
85	Se establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantener como información documentada.				0
86	La organización recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento.			3	
87	La organización brinda acceso a los estudiantes y otras partes interesadas para corregir o actualizar sus propios datos.			3	
88	La organización toma las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.			3	
89	La organización brinda a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.			3	
8.5.6 Control de cambios en los productos y servicios educativos					
90	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
91	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
92	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0

93	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
94	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
95	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
96	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
97	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos.				0
98	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
99	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
100	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		0	70	147	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		27%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los criterios de aceptación que utilizarán.			3	
3	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
4	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
5	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
6	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGOE				0
7	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.					
9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción					
8	La organización realiza seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
9	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.2.2 Tratamiento de quejas y apelaciones					

10	La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas.				0
11	La organización educativa comunica el método a todas las partes interesadas pertinentes.				0
12	La organización educativa recibe las quejas y apelaciones				0
13	La organización educativa brinda seguimiento a las quejas y apelaciones.				0
14	La organización educativa reconoce las quejas y apelaciones.				0
15	La organización educativa investiga las quejas y apelaciones.				0
16	La organización educativa responde a las quejas y apelaciones				0
17	La organización educativa comunica la decisión.				0
18	La organización educativa cierra las quejas y apelaciones.				0
19	El método para el tratamiento de quejas y apelaciones debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones, y la objetividad de los investigadores.				0
20	Conserva información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.				0
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.					
21	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre los productos y servicios educativos				0
22	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados				0
23	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad				0
24	La organización educativa realiza seguimiento de la retroalimentación obtenida y toma acciones para aumentarla donde este insuficiente.				0
9.1.4 Método de seguimiento, medición, análisis y evaluación					
25	La organización determina los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;				0
26	La organización determina los objetivos frente a los que se medirá este desempeño.				0
27	La organización asegura que se identifiquen las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación				0
28	La organización asegura que las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas				0

29	La organización asegura que los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos				0
30	La organización asegura que el contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo				0
9.1.5 Análisis y evaluación					
31	La organización analiza y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				0
32	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios				0
33	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del beneficiario				0
34	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del personal				0
35	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del SGOE				0
36	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz				0
37	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades				0
38	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos				0
39	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
40	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
41	Las auditorías proporcionan información sobre el SGOE conforme con los requisitos propios de la organización para su SGOE y los requisitos de la ISO 21001:2018.				0
42	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
43	La organización define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
44	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
45	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
46	Las organización identifica las oportunidades de mejora.				0

47	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
48	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
49	La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados por lo menos una vez al año.			3	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
50	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
51	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE.				0
52	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGOE.				0
53	Considera el grado que se han logrado los objetivos.				0
54	Considera el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.				0
55	Considera los resultados de las auditorías.				0
56	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
57	Considera los resultados de evaluación formativa y sumativa.				0
58	Considera la adecuación de los recursos.				0
59	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
60	Se considera las oportunidades de mejora.				0
61	Se considera la retroalimentación del personal relacionada con actividad para mejorar su competencia.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
62	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.			3	
63	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGOE.				0
64	Incluye las necesidades de recursos.				0
65	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la organización.				0
SUBTOTAL		0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		7%			
10. MEJORA					
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					

1	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
2	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
3	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
4	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
5	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
6	Hace cambios al SGOE si fuera necesario.				0
7	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
8	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.2 MEJORA CONTINUA					
9	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE.			3	
10	Considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA					
11	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.			3	
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		11%			
RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - ISO 21001:2018					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		11%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		25%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACIÓN		6%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		12%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		27%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		7%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		11%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		14%			
Calificación global en la Gestión de Calidad para organizaciones educativas.		BAJO			

En la Tabla 9, se muestra el resultado del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la Norma ISO 21001:2018, obtenido a partir de la matriz de Diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión; entonces, podemos detallar el avance de implementación de la Norma ISO 21001:2018 a un 14 %; así mismo, detalla los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la norma por cada capítulo como; en el Capítulo 4 (Contexto de la Organización) se encuentra implementado el 11%, Capítulo 5 (Liderazgo) el 25%, Capítulo 6 (Planificación) el 6%, Capítulo 7 (Apoyo) el 12%, Capítulo 8 (Operación) el 27%, Capítulo 9 (Evaluación del desempeño) el 7% y el Capítulo 10 (Mejora) el 11%.


A continuación, se muestra en gráfico el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018.



Gráfico N° 5 Resultado del diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018

Tabla N° 10

Documentos de soporte para el Sistema de Gestión alineados a los los Estándares de Acreditación (SINEACE) y con las Condiciones Básicas de Calidad (SUNEDU).

		DOCUMENTOS DE SOPORTE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 21001:2018	
		Código	FCE-SGC-SASG-01
		versión	01
		Fecha	20/03/2020
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 21001:2018 ALINEADO CON LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y CON LAS CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD			
No.	CAPÍTULOS DE LA NORMA ISO 21001:2018	ACREDITACIÓN	LICENCIAMIENTO
DOCUMENTOS DE SOPORTE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN -ISO 21001		ÁREA RESPONSABLE	ESTÁNDARES RELACIONADOS
		CONDICIONES BÁSICA DE CALIDAD RELACIONADOS	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		* Comisión de Planificación y Presupuesto	E1. Propósitos articulados E2. Participación de los grupos de interés. E3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos. E5. Pertinencia del perfil de egreso. E6. Revisión del perfil de egreso
1	* Matriz FODA * ANÁLISIS PETST		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		* Comisión de Planificación y Presupuesto * Comisión de Seguimiento a egresado	CONDICIÓN I * indicador 1 * indicador 2
2	*Matriz de partes Interesadas		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)		* Unidad de Calidad y Acreditación	E7. Sistema de Gestión de Calidad E8. Planes de mejora
3	El alcance del SGOE		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS			
4	*Mapa de procesos del SGOE	* Comisión de Planificación y Presupuesto * Unidad de Calidad y Acreditación	CONDICIÓN I * indicador 7 * indicador 8
5	Caracterización de procesos del SGOE		
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL		* Decanato	E18. Admisión al programa estudios. E19. Nivelación de ingresantes E20. Seguimiento estudiantes. E21. Actividades Extracurriculares. E27. Bienestar
1	Administración estratégica(Comunicar, Asegurar, Promover, Apoyar)		
			CONDICIÓN I * indicador 5 * indicador 6 CONDICIÓN III * indicador 19 * indicador 20 * indicador 27 * indicador 28 * indicador 29

5.2 POLÍTICA		* Decanato * Unidad de Calidad y Acreditación	E3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos.	CONDICIÓN I * indicador 2
2	Política de Calidad			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		* Comisión de Planificación y presupuesto	E32. Recursos Humanos para la gestión del programa de estudios.	CONDICIÓN III * indicador 29 * indicador 39 * indicador 41 * indicador 42
3	Manual de organizaciones y funciones			
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		* Unidad de Calidad y Acreditación	E1. Propósitos articulados.	
4	Matriz de Riesgos y Oportunidades			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		* Decanato * Unidad de Calidad y Acreditación	E3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos.	CONDICIÓN I * indicador 2
5	Objetivos de calidad			
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		* Decanato * Unidad de Calidad y Acreditación	E8. Planes de mejora	
6	* Planificación de los cambios. * Formato de cambios en el sistema			
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
1	* POI de la facultad de Ciencias de la Educación	* Comisión de Planificación y presupuesto		
2	* Ficha de datos del personal empleado por la organización (hasta practicantes, proveedores externos)	* Departamento Académico * Recursos Humanos	E28. Equipamiento y uso de la infraestructura. E29. Mantenimiento de la infraestructura.	CONDICIÓN III * Indicador 17 * Indicador 19 * Indicador 20 * Indicador 21 * Indicador 22 * Indicador 23 * Indicador 24 * Indicador 27 * Indicador 28 * Indicador 29 * Indicador 30
3	* Inventario del equipamiento de la infraestructura. (que cumplan con los requisitos del estudiante-, edificios, equipos hardware, software), cantidad de aulas. * Relación de equipos de investigación calibradas.	* Unidad de Informática * Unidad de Administración	E30. Sistema de información y comunicación E31. Centros de información y referencia	
4	* Relación de recursos de aprendizaje-evidenciadas que reflejen la necesidad del estudiante	* Unidad de asuntos académicos * EGGECA		
7.2 COMPETENCIA				
5	* Implementar cuestionarios para aplicar y evaluar el desempeño del personal.	* Unidad de Recursos Humanos	E14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	CONDICIÓN V * Indicador 39 * Indicador 40 * Indicador 41 * Indicador 42
6	* Procedimiento para la formación y capacitación al personal * Programa de capacitación * Registro de capacitación, entrenamiento y sensibilización	* Unidad de Gestión Docente * Unidad de Recursos Humanos	E15. Plana docente adecuada	
7	* Informe de eficacia del personal * Legajos del personal	* Unidad de Recursos Humanos		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				

8	* Procedimiento para la toma de conciencia* Registro de Capacitación, entrenamiento y sensibilización	* Decanato * Unidad de Recursos Humanos	E32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios	
7.4 COMUNICACIÓN				
4	* Procedimiento de comunicación interna y externa * Matriz de comunicaciones internas y externas * Registro de reporte de comunicación	* Decanato * Departamento Académico	E30: Sistemas de información y comunicación.	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
5	* Lista de documentos (desde del cap. 4 hasta el 10) * Procedimiento para el control de documentos * Plan anual de calibración * Lista maestra de documentos internos controlados	* Decanato * Departamento Académico	E30: Sistemas de información y comunicación.	
	* Lista de distribución de copias controladas			
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		* Decanato Unidad de Calidad y Acreditación * Comisión de planificación y presupuesto.	E7. Sistema de Gestión de Calidad E8. Planes de mejora	CONDICIÓN I * Indicador 7
1	* Plan de calidad * Caracterización de procesos			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos		* Decanato	E5. Pertinencia del perfil de egreso. E6. Revisión del perfil de egreso	CONDICIÓN I * Indicador 2
2	* Declaraciones de los productos y servicios educativos que se ofrece. * Notificar a los estudiantes y otras partes interesadas antes de la entrega de producto o servicio educativo.			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		* Comisión de Diseño Curricular * Comisión de Planificación * Unidad de Calidad y Acreditación	E5. Pertinencia del perfil de egreso. E6. Revisión del perfil de egreso E9. Plan de estudios. E10. Características del	-

3	<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento para diseño y desarrollo * Ficha de procesos * Instrumento de planificación y revisión del producto * Registro de revisión de cambios * Minutas de revisión de diseño y desarrollo 		<p>plan de estudios</p> <p>E11. Enfoque por competencias</p> <p>E12. Articulación de I+D+i y responsabilidad social</p>	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
8.4.2 Tipo y alcance del control				
8.4.3 Información para los proveedores externos				
4	<ul style="list-style-type: none"> * Instrumento de evaluación de proveedores externos * Instrumento de verificación de productos y servicios suministrados externamente para que cumplan con los requisitos. 	* Decanato * Unidad de Informática	-	-
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo				
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas				
8.5.4 Preservación				
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes				
8.5.6 Control de cambios en los productos y servicios educativos				
5	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar proceso de admisión y mantener como información documentada. * Implementar procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo. * Instrumento para preservar las salidas de la producción y prestación del servicio para asegurar la conformidad de los requisitos. 	* Decanato	-	-
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS				
6	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. 	* Decanato	-	-
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES				
7	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de acción correctiva y preventiva * Procedimiento para la gestión de no conformidades 	* Decanato	<p>E33: Logro de competencias.</p> <p>E34: Seguimiento de egresados y objetivos educacionales</p>	-
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Otras necesidades de Seguimiento y medición 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación				
1	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento de medición del sistema de gestión de organizaciones educativas * Procedimiento para la realización de encuesta de satisfacción del estudiante y las partes interesadas. * Determinar métodos para el tratamiento de las quejas y apelaciones. * Determinar métodos de seguimiento y revisar la información sobre el desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> * Decanato * Comisión de Planificación y Presupuesto. * Unidad de Calidad y Acreditación. 	-	-
9.2 AUDITORIA INTERNA				
2	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de la auditoría interna * Plan de auditoría interna * Programa anual de auditorías internas del SGOE * Informe de auditoría interna 	<ul style="list-style-type: none"> * Unidad de Calidad y Acreditación 	-	-
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 9.3.1 Generalidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
3	<ul style="list-style-type: none"> * Establecer metodología para la revisión por la dirección del SGOE * Actas de reunión * Seguimiento de acuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> * Decanato 	-	-
10. MEJORA				
10.1 No conformidad y acciones correctivas 10.2 Mejora continua 10.3 Oportunidades de mejora				
1	<ul style="list-style-type: none"> * Procedimientos de acciones no correctivas * Procedimientos de acciones correctivas * Programa anual de presentación de mejoras * Establecer metodología a seguir para el tratamiento de una salida no conforme y las acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Unidad de Calidad y Acreditación 	E8. Planes de mejora	CONDICIÓN I * Indicador 7

En la Tabla **10**, se definen los documentos que da soporte al Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 21001:2018, para luego ser implementados en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Asimismo, podremos apreciar la alineación de las cláusulas de la Norma ISO 21001 con los estándares de acreditación – SINEACE y con las Condiciones Básicas de Calidad – SUNEDU.

4.1.2 Diagnóstico de las Expectativas de las Partes Interesadas

En esta etapa se analizó las necesidades y expectativas de las partes interesadas (estudiantes, docentes directivos y personal administrativo). Se realizó un diagnóstico en base a encuestas a los estudiantes, docentes y personales administrativos, sobre la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Las encuestas y entrevistas que se realizó con una de las estrategias predominantes en la investigación social. Este tipo de diagnóstico es muy utilizado en el ámbito educativo para la descripción y predicción de un fenómeno, como primera aproximación a la realidad. Estas encuestas diagnósticas fueron pensadas en analizar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes y personales administrativos, respecto a la calidad educativa que está ofreciendo la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Para ello se diseñaron preguntas cerradas que facilitan su codificación y análisis, además, se segmentaron en diferentes aspectos.

A continuación, se muestra el resultado de las encuestas aplicadas a la muestra de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la educación

Tabla N° 11

Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Física de la FCE.

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Puntaje Total	
E-EF-01	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	2	87	
E-EF-02	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
E-EF-03	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	93
E-EF-04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87
E-EF-05	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
E-EF-06	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	28
E-EF-07	5	4	2	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94
E-EF-08	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	88
E-EF-09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	86
E-EF-10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	3	5	5	1	2	2	4	4	4	3	62
E-EF-11	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	91
E-EF-12	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	71
E-EF-13	1	1	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	86
E-EF-14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	79
E-EF-15	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	72
E-EF-16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
E-EF-17	3	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	90
E-EF-18	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	75
E-EF-19	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	84
E-EF-20	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	78
E-EF-21	1	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	72
E-EF-22	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	92
E-EF-23	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	91
E-EF-24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E-EF-25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	81

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 25 estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Física, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es **5** (Muy satisfecho) y el mínimo **1** (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	1	4%
44	65	1	4%
66	87	14	56%
88	109	9	36%
110	131	0	0%
		25	100%

Se observa que:

El 4% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 4% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 56% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 36% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 44 estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Inicial, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1(Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	1	2%
44	65	5	11%
66	87	16	36%
88	109	22	50%
110	131	0	0%
		44	100%

Se observa que:

El 2% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 11% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 36% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 50% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

E-EP-27	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	91
E-EP-28	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E-EP-29	5	5	5	3	5	3	2	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	2	4	2	2	4	85
E-EP-30	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	1	2	2	2	2	3	63
E-EP-31	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	82
E-EP-32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	106
E-EP-33	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	96
E-EP-34	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74
E-EP-35	5	5	5	5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	65
E-EP-36	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	2	4	3	84
E-EP-37	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	82
E-EP-38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	85
E-EP-39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	89
E-EP-40	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	62
E-EP-41	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	70
E-EP-42	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	78
E-EP-43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	78
E-EP-44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	83
E-EP-45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87
E-EP-46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
E-EP-47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	75
E-EP-48	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	91
E-EP-49	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	82	
E-EP-50	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	88
E-EP-51	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	89
E-EP-52	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	59
E-EP-53	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	74
E-EP-54	3	3	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	2	4	3	75
E-EP-55	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	85
E-EP-56	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	69
E-EP-57	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	65
E-EP-58	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	90
E-EP-59	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	93

E-EP-60	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	1	3	1	2	3	2	60
E-EP-61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
E-EP-62	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	98
E-EP-63	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	70
E-EP-64	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	94
E-EP-65	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	97
E-EP-66	4	4	4	4	3	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	83
E-EP-67	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	71
E-EP-68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	92
E-EP-69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
E-EP-70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	84
E-EP-71	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
E-EP-72	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	93	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 72 estudiantes de la Carrera Profesional de Educación Primaria, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1(Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	1	1%
44	65	8	11%
66	87	31	43%
88	109	31	43%
110	131	1	1%
		72	100%

Se observa que:

El 1% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 11% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 1% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Tabla N° 14

Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Biología, Química y Ciencia del Ambiente de la FCE.

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Puntaje Total	
E-BQyCA-01	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	86
E-BQyCA-02	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	90
E-BQyCA-03	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	96
E-BQyCA-04	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104
E-BQyCA-05	3	2	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	2	1	1	1	2	2	2	72
E-BQyCA-06	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	101
E-BQyCA-07	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
E-BQyCA-08	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	81
E-BQyCA-09	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	74
E-BQyCA-10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	86
E-BQyCA-11	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	96
E-BQyCA-12	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	89
E-BQyCA-13	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	85

E-BQyCA-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
E-BQyCA-15	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	67	
E-BQyCA-16	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	61
E-BQyCA-17	3	3	4	5	1	2	1	3	3	1	1	1	3	4	1	4	2	4	2	3	3	3	57
E-BQyCA-18	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
E-BQyCA-19	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	54
E-BQyCA-20	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	2	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	88
E-BQyCA-21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	61
E-BQyCA-22	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	79
E-BQyCA-23	5	2	5	1	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	2	4	83

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 23 estudiantes de la Carrera Profesional de Biología, Química y Ciencia del Ambiente, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1 (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	0	0%
44	65	4	17%
66	87	10	43%
88	109	9	39%
110	131	0	0%
		23	100%

Se observa que:

El 0% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 17% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 39% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 23 estudiantes de la Carrera Profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es **5** (Muy satisfecho) y el mínimo **1** (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	2	8%
44	65	2	8%
66	87	8	33%
88	109	11	46%
110	131	1	4%
		24	100%

Se observa que:

El 8% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 8% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 33% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 46% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 4% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 30 estudiantes de la Carrera Profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1 (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	3	10%
44	65	2	7%
66	87	13	43%
88	109	12	40%
110	131	0	0%
		30	100%

Se observa que:

El 10% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 7% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 40% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Tabla N° 17

Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Lengua y Literatura de la FCE.

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Puntaje Total
E-LyL-01	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	77
E-LyL-02	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	86
E-LyL-03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
E-LyL-04	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	87
E-LyL-05	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	88
E-LyL-06	5	5	1	1	3	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	88
E-LyL-07	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	95
E-LyL-08	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	105
E-LyL-09	2	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
E-LyL-10	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	64
E-LyL-11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	60
E-LyL-12	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	102
E-LyL-13	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	104
E-LyL-14	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	68
E-LyL-15	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	53
E-LyL-16	3	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	41
E-LyL-17	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	87
E-LyL-18	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	91
E-LyL-19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	95
E-LyL-20	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	80
E-LyL-21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	103
E-LyL-22	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	86
E-LyL-23	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	90
E-LyL-24	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	72
E-LyL-25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	90
E-LyL-26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44
E-LyL-27	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	85
E-LyL-28	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	80

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 42 estudiantes de la Carrera Profesional de Lengua y Literatura, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1(Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	1	2%
44	65	7	17%
66	87	14	33%
88	109	19	45%
110	131	1	2%
		42	100%

Se observa que:

El 2% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 17% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 33% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 45% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 2% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

Tabla N° 18

Resultados de la Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Profesional de Matemática y Física de la FCE.

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Puntaje Total
E-MyF-01	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	95
E-MyF-02	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	94
E-MyF-03	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	104
E-MyF-04	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	3	39
E-MyF-05	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	1	4	4	4	3	2	2	3	2	4	70
E-MyF-06	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	102
E-MyF-07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
E-MyF-08	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	87
E-MyF-09	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	63
E-MyF-10	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
E-MyF-11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	81
E-MyF-12	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	63
E-MyF-13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	81
E-MyF-14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	99
E-MyF-15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	62
E-MyF-16	3	3	5	5	1	2	1	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	2	1	1	2	76
E-MyF-17	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	100
E-MyF-18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
E-MyF-19	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	94
E-MyF-20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	85
E-MyF-21	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
E-MyF-22	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
E-MyF-23	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	87
E-MyF-24	3	2	3	3	3	4	2	1	2	4	1	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	65
E-MyF-25	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	28
E-MyF-26	5	5	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	3	70
E-MyF-27	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	1	2	3	2	4	4	72
E-MyF-28	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	86

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 34 estudiantes de la Carrera Profesional de Matemática y Física, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es **5** (Muy satisfecho) y el mínimo **1** (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
22	43	3	9%
44	65	4	12%
66	87	17	50%
88	109	9	26%
110	131	1	3%
		34	100%

Se observa que:

El 9% de han obtenido la puntuación entre 22 y 43 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 12% han obtenido la puntuación entre 44 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 50% han obtenido la puntuación entre 66 y 87 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 26% han obtenido la puntuación entre 88 y 109 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 3% han obtenido la puntuación entre 110 y 120 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

A continuación, se muestra el resultado de las encuestas aplicadas a los Docentes directivos académicos de la Facultad de Ciencias de la educación

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 14 directivos académicos de la Facultad de Ciencias de la Educación, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es 5 (Muy satisfecho) y el mínimo 1 (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
33	65	1	7%
66	98	8	57%
99	131	3	21%
132	164	2	14%
165	197	0	0%
		14	100%

Se observa que:

El 7% de han obtenido la puntuación entre 33 y 65 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 57% han obtenido la puntuación entre 66 y 98 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 21% han obtenido la puntuación entre 99 y 131 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 14% han obtenido la puntuación entre 132 y 164 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 165 y 197 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

A continuación, se muestra el resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación

Tabla N° 20

Resultados de la Encuesta aplicada al personal administrativo de la FCE.

Administrativo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Puntaje Total
A-DACSyH	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A1-D	2	1	1	1	4	5	4	5	23
A-UCyA	4	2	2	4	4	4	4	4	28
A-DACFyN	2	4	4	2	2	4	4	4	26
A2-D	5	4	4	4	3	4	4	3	31
A-URS	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A-UI	1	1	1	1	2	3	3	3	15

Interpretación:

Los resultados obtenidos de cada pregunta de la encuesta dado a los 07 administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación, tomando en cuenta que la máxima estimación de cada pregunta es **5** (Muy satisfecho) y el mínimo 1 (Muy insatisfecho).

Li	Ls	f	f%
8	15	1	14%
16	23	3	43%
24	31	3	43%
32	39	0	0%
40	47	0	0%
		7	100%

Se observa que:

El 14% de han obtenido la puntuación entre 8 y 15 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 16 y 23 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 43% han obtenido la puntuación entre 24 y 31 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 32 y 39 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

El 0% han obtenido la puntuación entre 40 y 47 puntos de la sumatoria de las estimaciones de la encuesta.

4.2 SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018

Un Sistema de Gestión bajo los requisitos de la Norma ISO 21001:2018, en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán, permite tener y mantener su prestigio, mejorando la alineación de objetivos y actividades con la política, contando con una mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; obteniendo un aprendizaje más responsabilizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular para los estudiantes con necesidades especiales de educación; así mismo, permite a la Facultad de Ciencias de la Educación demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces.

4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – (SISGFEDU)

1. OBJETIVO

La Facultad de Ciencias de la Educación, con el propósito de brindar a los estudiantes un óptimo servicio de calidad educativa, ha establecido el presente documento especificando los requisitos para un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)”.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación (SiGFEDU) son:

- Ley Universitaria N° 30220.
- Norma Internacional ISO 21001:2018 SGOE.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario -Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estatuto de la UNHEVAL.

- Reglamento General de la UNHEVAL.
- Reglamento de Estudios de la UNHEVAL.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos relacionados al Sistema de Gestión de Organizaciones educativas Norma ISO 21001:2018 y que son utilizados en el presente documento se encuentran definidos en la Norma Internacional ISO 9000:2015 y según la Real Academia Española (RAE).

a) Alta dirección

Persona (3.35) o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1) al más alto nivel. (Norma ISO 21001:2018).

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

Nota 2: 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.

b) Estudiante

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

c) 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). (Norma ISO 21001:2018)

d) Planificación del Sistema de Gestión -FCE

Los procesos y subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación (SiGFEDU) deben contemplar su desarrollo enfocados al logro de los objetivos, al cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y partes interesadas.

e) **Administración de riesgos del Sistema de Gestión -FCE**

El objetivo general de la administración del riesgo es dar el tratamiento adecuado a toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones, para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, mejorando así el desempeño de la organización.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Facultad de Ciencias de la Educación determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) a través de la matriz - análisis FODA; asimismo, se precisa que se debe considerar el documento que se encuentre vigente a la fecha de consulta. **Ver anexo 6 (Pág. 213)**

La Facultad de Ciencias de la Educación realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas, mediante la revisión por la dirección y en la matriz del contexto con una frecuencia anual o cuando se amerite. **Ver anexo 6 (Pág. 218)**

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

Debido a su efecto potencial en la capacidad la Facultad de Ciencias de la Educación que son pertinentes para su propósito y dirección a través de la matriz - análisis FODA, la Facultad de Ciencias de la Educación ha determinado:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) de acuerdo con lo establecido en la NTP-ISO 21001:2018.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), se evalúan anualmente y/o cuando se amerite.

Ver anexo 6 (Pag. 219).

La Unidad de Calidad y Acreditación, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes mediante encuestas de satisfacción.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).

La Facultad de Ciencias de la Educación determina los límites y la aplicabilidad de Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) para establecer su alcance mediante el documento: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la FCE (SiGFEDU), asimismo se precisa que se debe considerar el documento que se encuentre vigente a la fecha de consulta. **Ver anexo 6 (Pág. 223)**

El documento del alcance considera:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1 (Comprensión de la organización su contexto) del presente documento.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 (Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas) del presente documento.
- c) Los productos y servicios de la Facultad de Ciencias de la Educación.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad de la FCE (SiGFEDU) y sus procesos

La Facultad de Ciencias de la Educación establece, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU)., incluido los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 21001:2018. **Ver anexo 6 (Pág. 225)**

La Facultad de Ciencias de la Educación determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) y su aplicación a través de la organización, mediante:

- a) La determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos (véase mapa de procesos);

- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos (véase mapa de procesos);
- c) La determinación y aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) La determinación de los recursos necesarios para estos procesos y el aseguramiento de su disponibilidad;
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) El tratamiento de los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) La evaluación de estos procesos e implementación de cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos;
- h) La mejora de los procesos y el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).

La Unidad de Calidad y Acreditación mantiene y conserva la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, para lo cual, la Facultad de Ciencias de la Educación ha establecido sus procesos mediante el documento Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), y los ha definido mediante la matriz de caracterización por cada proceso.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección (Decano) demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU):

Ver anexo 6 (Pag. 256).

- a) Asume la responsabilidad y rendición de cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) basado en la norma ISO 21001:2018;

- b)** Estableciendo la Política de Gestión, objetivos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), basado en la norma 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 la FCE (SiGFEDU) en los procesos de formación profesional de la FCE.
- d)** Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos para cada uno de los procesos;
- e)** Asegura los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) esté disponible, a través de los presupuestos de las áreas;
- f)** Comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos auditables para un Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), a través del presente documento y a través de la declaración de la Política de Gestión;
- g)** Asegura que el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) basado en la norma 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 FCE (SiGFEDU).
- i)** Promueve la mejora continua, a través de la implementación y seguimiento de acciones de mejora;
- j)** Apoya otras funciones pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

El Decano es directamente responsable de asegurar que se:

- a)** Determina, comprende y cumple regularmente los requisitos de los estudiantes, grupos de interés, los legales y reglamentarios aplicables;
- 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 de los estudiantes y grupos de interés;
- c)** Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante las encuestas de satisfacción que se realizan;

5.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

El Decano asegura que:

- a) Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- b) Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.

5.2. Política

5.2.1. Desarrollo de la política de la Facultad de Ciencias de la Educación

La Unidad de Calidad y Acreditación, mediante el documento Política de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación, ha implementado una Política de Calidad, la cual:

- a) Apoya la misión y visión de la Facultad de Ciencias de la Educación;
- b) Es apropiada al propósito y contexto de la organización;
- c) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la Facultad de Ciencias de la Educación;
- d) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- e) Incluye el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la FCE (SiGFEDU) basado en la norma internacional ISO 21001:2018;
- f) Tiene en cuenta el desarrollo educativo, científico y técnico relevantes;
- g) Incluye un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la Facultad de Ciencias de la Educación;
- h) Describe e incluye un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- i) Considera las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes.

Ver anexo 7 (Pag. 257).

5.2.2. Comunicación de la política

La Unidad de Acreditación y Calidad se ha encargado que la Política de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación esté disponible y se mantenga como información documentada, comunicada, entendida y aplicada dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación, además la mantiene disponible para los grupos de interés pertinentes, según corresponda.

La política se encuentra en el periódico mural, además se comunica a través de carteles ubicados en los ambientes académico y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación.

La política de calidad y objetivos se revisan anualmente por el Decano.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El Decano se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la Facultad de Ciencias de la Educación, para ello, se cuenta con un Manual de Organización y funciones. **Ver anexo 7 (Pág. 259).**

En este documento, en cada procedimiento e instrucción se especifica a detalle las responsabilidades para la ejecución de las actividades específicas, en el marco del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).

El Decano ha designado al Analista del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), para que independientemente de otras funciones, se asegure:

- a) Asegurar de que el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) basado en la norma ISO 21001:2018 es conforme con los requisitos de dicha norma;
- b) Asegurar de que la Política de la organización educativa sea comprendida e implementada.
- c) Asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- d) Informar, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) y de cualquier necesidad de mejora, y;

- e) Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización.
- f) Asegurar de que la integridad del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) se mantenga cuando se planifiquen e implemente cambios en el Sistema de Gestión -FCE basado en la norma ISO 21001:2018;
- g) Gestiona las comunicaciones de la organización.
- h) Asegurar de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados.
- i) Controlar la información documentada
- j) Gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Facultad de Ciencias de la Educación, durante la planificación considera las cuestiones referidas al contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas, y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con la finalidad de asegurar que el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) logre sus resultados deseados, prevenga o reduzca efectos no deseados, y permita la mejora continua.

Los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, se identifican y se realiza su tratamiento según el procedimiento **Determinación de riesgos y oportunidades**, en el cual se establece la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos y la manera de realizar la eficacia de las acciones; como resultado de la implementación del procedimiento se genera:

- Matriz del contexto de la organización, seguimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Matriz de identificación de partes interesadas y requisitos, seguimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Matriz de riesgos y oportunidades de procesos, seguimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios. **Ver anexo 8 (Pág. 317).**

6.2. Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos

El Decano se asegura de que los objetivos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) se establece en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización y que los objetivos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) son medibles y coherentes con la Política del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), los mismos se encuentran detallados en el (formato Objetivos del Sistema de Gestión -FCE). **Ver anexo 8 (Pág. 322).**

Los objetivos respectivos al Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), se revisan periódicamente para asegurar su cumplimiento y se actualizan según corresponda.

La planificación de acciones para lograr los objetivos de Sistema de Gestión -FCE, se determina teniendo en cuenta las acciones a implementar, los recursos a requerir, los responsables, el plazo de implementación. En cuanto al seguimiento de los avances del logro de los resultados es monitoreado de acuerdo a los plazos establecidos.

6.3. Planificación de los cambios

La Unidad de Calidad y Acreditación determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) de manera planificada en una reunión semestral de desempeño del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), y en la revisión por la dirección en forma anual. **Ver anexo 8 (Pág. 324).**

Por ello, se consideran:

- a) Los propósitos de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU);
- c) La disponibilidad de recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades;

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Facultad de Ciencias de la Educación a través de la dirección determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) basado en la norma internacional ISO 21001:2018. **Ver anexo 9 (Pág. 330).**

La Facultad de Ciencias de la Educación considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) Qué se necesita obtener de los grupos de interés externos o internos;
- c) Realiza el acervo documentario;

Las necesidades y/o requisitos de las partes interesadas internas y externas se escriben en el **matriz de partes interesadas (FCE-SGC-MPI-2019)**.

7.1.2. Personas

La Facultad de Ciencias de la Educación determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), para la operación y control de sus procesos, en el mapa de procesos, se cuenta con un organigrama se ha establecido el cumplimiento del Reglamento de Organizaciones y Funciones. **Ver anexo 9 (Pág. 331).**

7.1.3. Infraestructura

El Decano determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, son registradas y verificadas en el registro de inventarios elaborado por la Unidad de Administración Patrimonial y Operaciones de la UNHEVAL. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Aulas y laboratorios donde se desarrollan clases, espacios de trabajo y servicios asociados;
- b) Maquinaria y equipo para los procesos (tanto hardware y software);

- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información);

Para el mantenimiento de la infraestructura se sigue lo establecido en el Mantenimiento preventivo y correctivo.

Para el mantenimiento de los equipos de apoyo informático y de comunicaciones se ha establecido el Mantenimiento de Hardware y Software.

Ver anexo 9 (Pág. 333).

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos educativos

La Facultad de Ciencias de la Educación determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio de formación profesional. Por ello, el orden y la limpieza son factores importantes para el desarrollo de nuestras actividades académicas, además de contar con un Código de ética y buen gobierno para docentes y personal administrativo.

La Facultad de Ciencias de la Educación considera importante contar con un agradable ambiente de trabajo pues ello contribuye con el buen rendimiento de los colaboradores de la organización. **Ver anexo 9 (Pág. 335).**

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La Facultad de Ciencias de la Educación determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. **Ver anexo 9 (Pág. 338).**

La Facultad de Ciencias de la Educación asegura de que los recursos proporcionados:

- a) Sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) Se mantengan para el aseguramiento de la mejora continua;

7.1.6. Trazabilidad de las mediciones

La Facultad de Ciencias de la Educación considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición en los trabajos de investigación, que el equipo se:

- a) Calibre o verifique a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de mediciones 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) Identifique 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.

La Facultad de Ciencias de la Educación determina si la validez de los resultados de medición previa se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario. **Ver anexo 9 (Pág. 343).**

7.1.7. Conocimientos de la organización

La Facultad de Ciencias de la Educación determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Estos conocimientos se mantienen y se analizan en reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), de ser el caso se toman las acciones correctivas o planes de mejora.

La Facultad de Ciencias de la Educación cumple con el mantenimiento del conocimiento y su disposición, ya que se han elaborado procedimientos documentados, planes de todos los procesos operacionales(misionales) de formación integral del alcance del Sistema de Gestión -FCE.

Para adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, la Facultad de Ciencias de la Educación requiere

programar capacitaciones internas y externas para el personal. **Ver anexo 9 (Pág. 348).**

Para lo cual sea establecido:

- a) El plan anual de capacitación de docentes y no docentes;
- b) Los recursos de aprendizaje están a disposición donde y cuando sea necesario para el cual se cuenta con un inventario de libros de la Facultad de Ciencias de la Educación a través de la plataforma.

7.2. Competencia

Determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa bajo su control:

- a) El personal docente es evaluado por los Director de Departamento Académico basándose en la educación; formación o experiencias apropiadas enmarcadas en la Ley Universitaria y para su evaluación se cuenta con una ficha de supervisión de clase.
- b) El personal administrativo es contratado de acuerdo con las funciones que vaya a cumplir establecidos en el MOF de la Facultad de Ciencias de la Educación y además el perfil de este debe de estar alineado a la necesidad de servicio que se requiere, el jefe inmediato de cada personal hace la evaluación de cada uno.
- c) Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria mediante el plan anual de capacitación docente y no docente, evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia (registro de asistencia y evaluación de la eficacia) de los cursos de capacitación.

El Decano con el jefe de la Unidad de Recursos Humanos identifican alguna necesidad de formación u otras acciones para mejorar las competencias ya consideradas, las cuales se registran en el plan anual de capacitación a inicios de cada año. **Ver anexo 8 (Pág. 360).**

Las competencias necesarias que se deben cumplir se encuentran definidos en el Estatuto de la UNHEVAL, Reglamento de organización y funciones (ROF); TDR's personales.

7.3. Toma de conciencia

La Unidad de Calidad y Acreditación asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la Facultad de Ciencias de la Educación tomen conciencia mediante charlas de sensibilización y capacitaciones, en las que se toca entre otros temas, lo siguiente:

- a) La política de la calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación, estrategias;
- b) Los objetivos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).

Ver anexo 9 (Pág. 362).

7.4. Comunicación

La Unidad de Calidad y Acreditación determina las comunicaciones internas y externas pertinentes Sistema de Gestión de la FCE (SiFEDU) mediante el documento Lineamientos de comunicación interna y externa, que incluyen:

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

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la FCE (SiFEDU) incluye:

- a) La información documentada requerida por la norma ISO 21001:2018;

La información documentada que la Facultad de Ciencias de la Educación determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU); **Ver anexo 9 (Pág. 374).**

7.5.2. Creación y actualización

La Unidad de Calidad y Acreditación 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:

- Procedimiento de control de documentos y registros
- Instructivo de elaboración de documentos y registros de la Facultad de Ciencias de la Educación.;

7.5.3. Control de la información documentada

La Unidad de Calidad y Acreditación ha implementado un procedimiento documentado para asegurar que la información documentada del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU):

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite
Los documentos están disponibles en el archivo de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad);

Para el control de la información documentada se determinó el Procedimiento de control de documentos y registros y el instructivo de elaboración de documentos y registros de la Facultad de Ciencias de la Educación, los que abordan las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión)
- d) Conservación y disposición.

Asimismo, se mantiene la información con una copia de seguridad, la Unidad de Informática es la encargada de archivar y asegurar la disposición de la documentación digital en uno de los servicios con que cuenta la universidad. Asimismo, debe asegurar su protección realizando copias de seguridad de manera trimestral.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La Facultad de Ciencias de la Educación planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, e implementa las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- b) El establecimiento de criterios para: los procesos y la aceptación de los productos y servicios, según lo establecido en la matriz de caracterización de procesos.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios educativos.
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios (caracterización, procedimientos y planes)
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

La Unidad de Calidad y Acreditación controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de ellos cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. Asimismo, se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.

8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos

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

La comunicación con los estudiantes. **Ver anexo 10 (Pág. 386).**

Incluye:

- a) Aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico;
- b) Los resultantes 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 resultados de demandas y desarrollos internacionales;
- d) Los resultados del mercado laboral;
- e) Los resultados de la investigación;
- f) Requisitos de salud y seguridad aplicable;

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

La Facultad de Ciencias de la Educación 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 Facultad de Ciencias de la Educación asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, mediante el Procedimiento de Control de documentos y registros.

8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios educativos

La Facultad de Ciencias de la Educación establece, implementa y mantiene el proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. **Ver anexo 10 (Pág. 390).**

La Facultad de Ciencias de la Educación conserva la información documentada sobre el proceso de diseño y desarrollo, para lo cual cuenta con una Caracterización del proceso de Formación Académica.

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

8.4.1. Generalidades

La Facultad de Ciencias de la Educación 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 externamente en casos que:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la Facultad de Ciencias de la Educación;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes o las partes interesadas en nombre de la Facultad de Ciencias de la Educación;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Facultad de Ciencias de la Educación;

La Facultad de Ciencias de la Educación determina y aplica criterios para la evaluación, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos anualmente mediante la Evaluación de proveedores; y conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. **Ver anexo 10 (Pág. 394).**

8.4.2. Tipo y alcance del control

La Facultad de Ciencias de la Educación se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de entregar servicios conformes de manera coherente a los estudiantes.

La Facultad de Ciencias de la Educación:

- a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de sus Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU);
- b) Define los controles que pretende aplicar a u proveedor externo y los que se pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tiene en consideración:
 - El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del servicio, los legales y reglamentarios aplicables.
 - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

8.4.3. Información para los proveedores externos

La Facultad de Ciencias de la Educación se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

El área competente de la Facultad de Ciencias de la Educación comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- 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 Facultad de Ciencias de la Educación.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Faculta de Ciencias de la Educación.
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Asimismo, se realiza el seguimiento de ellos a través de reporte de indicadores. En función de ello se generan las recomendaciones de mejora, registrándose en el informe de revisión por la dirección y de ser necesario se generan las solicitudes de acciones correctivas correspondientes.

El jefe de la Unidad de Abastecimiento y Servicios Generales se encarga de solicitar a los proveedores ya sea bienes o servicios según lo requieran las unidades orgánicas de la Facultad de Ciencias de la Educación.

8.5. Producción y provisión del servicio educativo

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

La Facultad de Ciencias de la Educación implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. **Ver anexo 10 (Pág. 395).**

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - Los resultados alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición 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 de los productos y servicios.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados 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 Facultad de Ciencias de la Educación mediante el código del estudiante realiza la identificación del avance formativo, a través de la formación profesional. La trazabilidad del avance académico del estudiante es un

requisito, esto se verifica en la obtención la suma de los créditos académicos, según se apruebe las asignaturas.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los partes interesadas

La Facultad de Ciencias de la Educación cuida la propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

Asimismo, identifica, verídica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la Facultad de Ciencias de la Educación informa de esto al estudiante o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido

La Facultad de Ciencias de la Educación considera propiedad del cliente los documentos proporcionados por el estudiante para su admisión, convalidación y trámite, al respecto el almacenamiento y mantenimiento de dichos documentos se llevan a cabo a través de la Dirección de Asuntos y Servicios Académicos; quien evita los daños o pérdidas y salvaguarda los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.

La propiedad del cliente identificado se puede mencionar, por ejemplo: Tesis, información entregada a la vicepresidencia de investigación.

Preservación

La Unidad de Calidad y Acreditación preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida sea necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, establecido según el Procedimiento de control de documentos y registros.

La Facultad de Ciencias de la Educación preserva el producto resultante del servicio de formación profesional durante toda su realización, incluyendo las partes constitutivas de este servicio con la finalidad de mantener la

conformidad con los requisitos. Se considera como partes constitutivas del servicio: los proyectos de investigación, informes finales, preactas y actas de notas, trabajos de proyección social o extensión cultural, tesis, etc. La preservación de estos documentos se realiza con el apoyo de las carreras profesionales, Unidad de Investigación de la FCE, Unidad de Responsabilidad de la FCE.

8.5.4. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La Facultad de Ciencias de la Educación cumple los requisitos para la protección y transparencia de los datos de los estudiantes. Para ello, se ha implementado servidores informáticos que pueda respaldar los datos de los estudiantes.

El método a implementar establece que datos del estudiante se recopilan y cómo y dónde se procesan y almacenan; quien tiene acceso a los datos; bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros; cuánto tiempo se almacenan los datos.

8.5.5. Control de cambios en los productos y servicios educativos

La Facultad de Ciencias de la Educación revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y el impacto que podrían generar en el enfoque de procesos y el análisis de riesgos, se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el mismo y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión de los Procesos misionales, mediante la aplicación del Procedimiento de control de documentos y registros.

8.6. Liberación de los productos y servicios educativos

La Facultad de Ciencias de la Educación implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios.

La liberación de los servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas en los

procedimientos misionales a menos que sea aprobado de otra manera por la alta dirección y, cuando se aplicable, por los estudiantes y partes interesadas, determinado en la matriz de requisitos y salidas no conformes.

La Facultad de Ciencias de la Educación 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 educativas no conformes

La Unidad de Calidad y Acreditación asegura que las salidas que no son conforme a 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. Los productos no conformes se tratan de acuerdo con la Matriz de requisitos y salidas no conformes. **Ver anexo 10 (Pág. 396).**

La Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación conserva la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad, en el Matriz de requisitos y salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Facultad de Ciencias de la Educación determina:

- a) Que necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.

- c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.

La Facultad de Ciencias de la Educación evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) y conserva la información documentada mediante el documento Objetivos del Sistema de Gestión -FCE, 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. **Ver anexo 11 (Pág. 401).**

9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

Con la finalidad de recopilar información relativa a la percepción del cliente con respecto a satisfacción de sus requisitos, la Unidad de Calidad y Acreditación realiza encuestas a los estudiantes semestralmente, a las partes interesadas internas como los profesores y administrativos, así como las partes interesadas externas en forma anual. 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. **Ver anexo 11 (Pág. 402).**

9.1.3. Análisis y evaluación

La Facultad de Ciencias de la Educación a través del Sistema de Gestión - FCE analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, de preferencia trimestral y semestralmente según corresponda. **Ver anexo 11 (Pág. 403).**

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del estudiante;
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU);
- d) Si lo planificado se ha implementado 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 el Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU).

9.2. Auditoría interna

La Facultad de Ciencias de la Educación llevará a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca si el Sistema de Gestión-FCE es conforme con:

- a) Los requisitos propios de la organización para su Sistema de Gestión la FCE (SiGFEDU).
- b) Los requisitos de la norma internacional ISO 21001:2018
- c) Se implementa y mantiene eficazmente

La Facultad de Ciencias de la Educación:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene el Programa anual de auditorías que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes, que tiene en consideración la importancia de los procesos, involucrados, los cambios que afecten a la FCE y los resultados de las auditorías previas;
- b) Define los criterios 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 auditorías se informen a la dirección pertinente.
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
- f) Conserva información documentada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

La Facultad de Ciencias de la Educación ha establecido el procedimiento de auditorías internas en el que se describe el mecanismo usado para planificar la auditoría con la finalidad de determinar que el sistema ha sido correctamente implementado y se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 21001:2018. **Ver anexo 11 (Pág. 404).**

9.3. Revisión de la dirección

9.3.1. Generalidades

La dirección se reúne semestralmente (02 veces al año) para revisar el cumplimiento de los objetivos y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión-FCE con la finalidad de asegurar su convivencia, adecuación, eficacia y alineaciones continuas con las direcciones estratégicas de la Facultad de Ciencias de la Educación. **Ver anexo 11 (Pág. 414).**

9.3.2. Entradas de revisión por la dirección

Para esta reunión de revisión del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU) se toma en cuenta la siguiente información:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección, previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU);
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han logrado los objetivos;
 - 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 auditorias;
 - El desempeño de los proveedores externos;
 - Resultados de evaluación formativa y sumativa;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora continua;
- g) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

9.3.3. 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 Sistema de Gestión-FCE;
- c) Las necesidades de recursos;

La Unidad de Calidad y Acreditación 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 Facultad de Ciencias de la Educación toma acciones para eliminarla(s) causa(s) 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 para definir los requisitos y lineamientos para: **Ver anexo 9 (Pág. 416).**

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable;
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla
 - 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
 - La determinación de las causas de la no conformidad
 - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos oportunidades determinados durante la planificación; y

- f) Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU)

Se asegura que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La Facultad de Ciencias de la Educación a través de la Unidad de Calidad y Acreditación conserva la información documentada, como evidencia de:

- La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente
- Los resultados de cualquier acción correctiva

10.2. Mejora continua

El Sistema de Gestión de la FCE (SiGFEDU), mejora continuamente su eficacia mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, reporte de indicadores, la acción correctiva y la revisión por la dirección. **Ver anexo 12 (Pág. 432).**

10.3. Oportunidades de Mejora

La Facultad de Ciencias de la Educación determina y selecciona oportunidades de mejora e implemente cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos de los estudiantes y otras partes interesadas, y mejorar la satisfacción de los estudiantes.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 21001:2018 (SGOE)

OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo es Plan de implementación del Sistema de gestión bajo la norma ISO 21001:2018 es diseñar los documentos que se redactarán, los plazos, las funciones y responsabilidades.

Su aplicación es a nivel de los procesos e infraestructura que forman parte del alcance del Sistema de gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para el desarrollo del presente plan y la implementación del mismo, se ha seleccionado el estándar ISO 21001:2018.

Adicionalmente se ha seleccionado los siguientes documentos:

- Ley Universitaria N° 30220.
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- Norma internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario – SGC.
- Estatuto de la UNHEVAL

METODOLOGÍA

Se empleará una metodología participativa que desarrolle el trabajo en equipo, orientada a la implementación del Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 21001:2018 que permitirá mejorar la Calidad Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación.

1.1. DISEÑO DEL SISTEMA WEB

1.1.1. Requerimientos funcionales

Los requerimientos funcionales nos ayudaran a definir las funciones del sistema, a continuación, detallaremos los siguientes requerimientos.

- El usuario podrá introducir su nombre usuario y contraseña del personal al sistema, para después seleccionar su rol al ingresar al Sistema web.
- El usuario podrá seleccionar la unidad orgánica la que dirige.
- El usuario/administrador podrá agregar, modificar y eliminar url's que permitirán los permisos en el aplicativo.
- El usuario podrá asignar al personal el indicador que estará bajo su responsabilidad.
- El usuario podrá visualizar el porcentaje de avance de los indicadores, con la finalidad de tomar acciones de mejora.

1.1.2. Requerimientos no funcionales

Los requerimientos no funcionales se expondrán a continuación.

a) Requerimiento de Disponibilidad

- El sistema debe estar disponible las 24 horas para consultas.

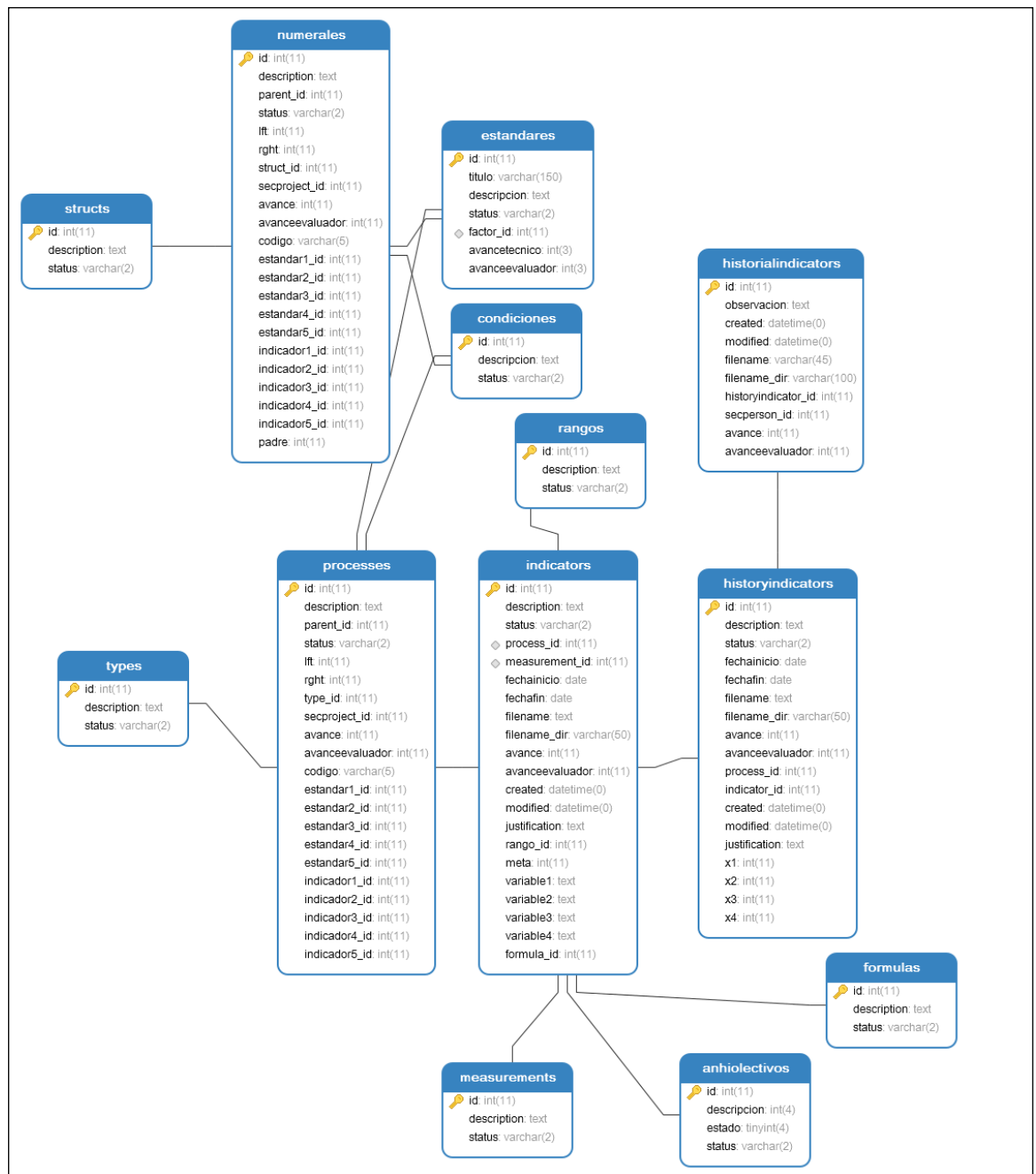
b) Requerimiento del Producto

- La interfaz de usuario será implementada para cualquier navegador web.
- El sistema debe mostrar un óptimo desempeño en los tiempos de respuesta en consultas y procesamientos de transacciones.

c) Seguridad lógica y de datos

- El sistema debe procesar y almacenar la información para automatizar procesos operativos y su evolución a fuentes de información que sirven para la toma de decisiones.
- Los permisos de acceso al sistema podrán ser cambiados solamente por el administrador de acceso a datos.

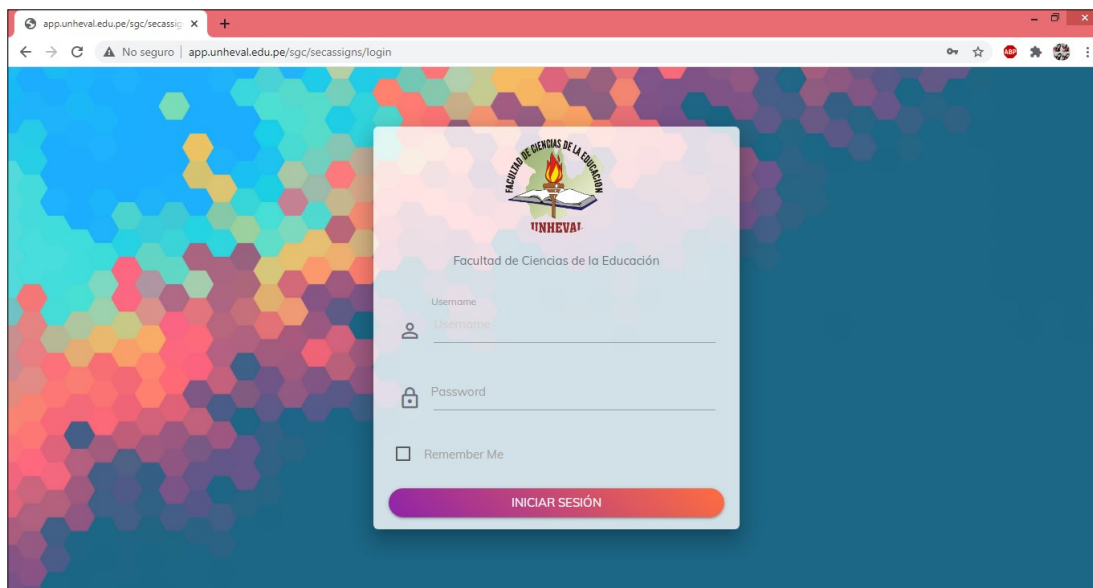
1.1.3. Diagrama de clases



1.1.4. Vista del sistema web

a) INICIAR SESIÓN:

vista/formulario de login.



b) USUARIO Y CONTRASEÑA

El usuario y la contraseña definidos por el administrador del sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión.



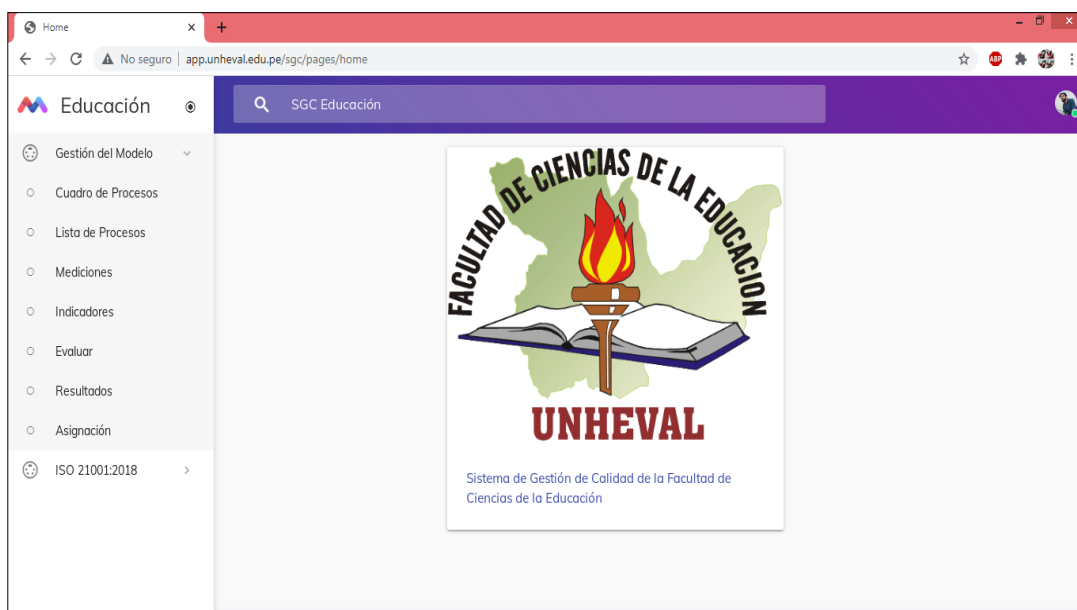
c) PERFIL DE USUARIO

Al iniciar sesión el usuario tendrá la opción de elegir un rol al que está asignado si es que tuviera varios, en caso de ser único solo seleccionar aceptar.



d) PANTALLA DE INICIO

El sistema de gestión de indicadores de SGOE mostrara la siguiente vista o pantalla de inicio.



e) MAPA DE PROCESOS DE LA FCE

El sistema web mostrara los procesos de la facultad, una vez ingresado.



f) LISTA DE PROCESOS

El sistema web mostrará la lista de procesos y subprocesos de la FCE.

g) CAPÍTULOS DE LA ISO 21001:2018 – SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS.

Sistema de Circulo de Mejora Co x +

No seguro | app.unheval.edu.pe/sgc/Numerales/draw

SGC Educación

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

AGREGAR

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Matriz FCDA

Andlías PEST

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Matriz de partes interesadas

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Alcance de Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE)

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Mapa de procesos de la Facultad de Ciencias de Educación

Caracterización de procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación

app.unheval.edu.pe/sgc/Numerales/draw

Sistema de Circulo de Mejora Co x +

No seguro | app.unheval.edu.pe/sgc/Numerales/draw

SGC Educación

5. LIDERAZGO

AGREGAR

5.1. LIDERAZGO COMPROMISO GENERAL

Administración estratégica (Comunicar, Asegurar, Promover, Apoyar)

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

Política de Calidad

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Manual de Organizaciones y Funciones

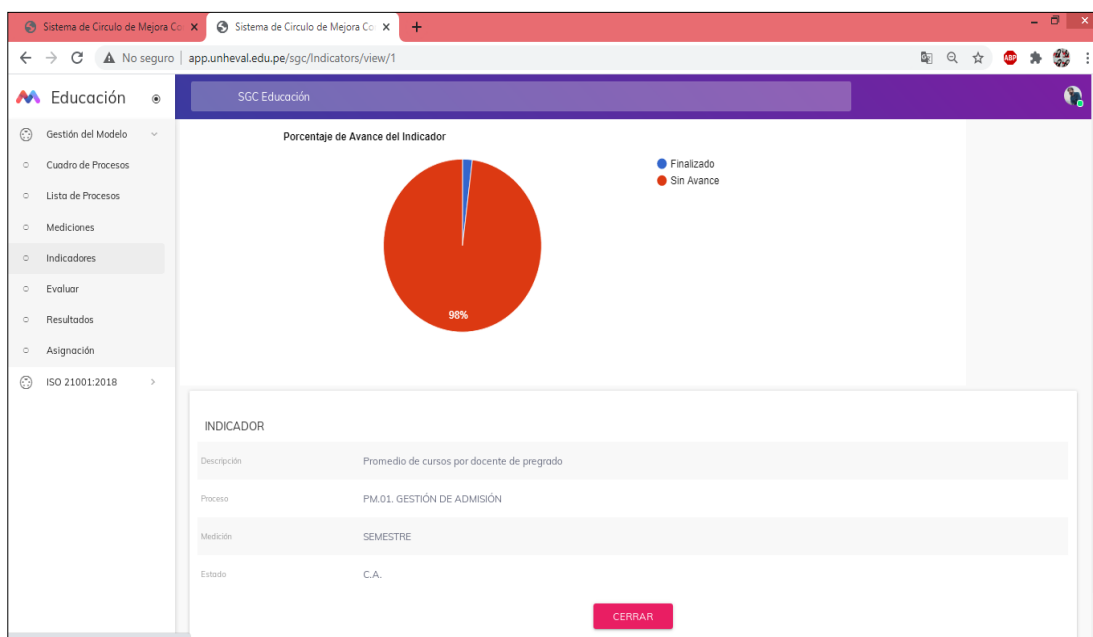
6. PLANIFICACIÓN

AGREGAR

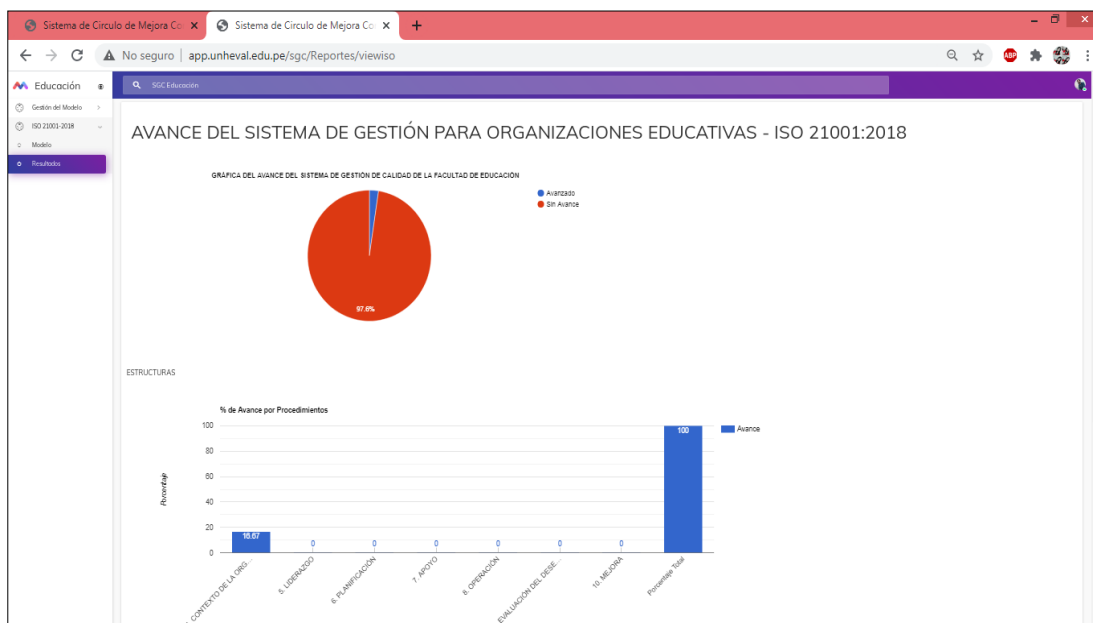
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Matriz de Riesgo y Oportunidades

h) DEL SISTEMA Y AVANCE



i) GRÁFICO DE AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - ISO 21001:2018



CAPITULO V

5 DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

El desarrollar un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación, genera una ventaja competitiva: mejor atención, más rapidez y resultados óptimos,

El diagnóstico del diseño del Sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001:2018 de la Facultad de Ciencias de la Educación cuenta con un grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001 de 14%, los resultados del diagnóstico del contexto fue 11%, liderazgo 25%, planificación 6%, apoyo 12%, operación 27%, y Evaluación del desempeño y mejora fueron 7% y 11% respectivamente. Adicionalmente, se han establecido la documentación que pueda dar soporte al Sistema de Gestión. Finalmente, en base a todo lo anterior y la revisión de diversos autores se ha realizado un plan de Implementación del sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001 y las fases metodológicas que la componen, y, asimismo, se diseñó de un sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión para mejorar la Calidad Educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Bajo nuestro enfoque y la investigación realizada por (Cruzado Cavero, 2019) en su tesis titula “Diseño de un sistema de gestión de calidad en la enseñanza y aprendizaje en la Escuela Profesional de Zootecnia de la Unidad Nacional de Trujillo”; concordamos que la implantación del sistema de gestión implica cada vez un mayor ordenamiento del trabajo académico, todas y cada una de las personas saben lo que debe hacer en cada uno de los procesos de la institución, para prestar un servicio de calidad; así mismo, concordamos que la certificación de un sistema de gestión de la calidad por parte de una organización internacional representa una ventaja competitiva antes otras instituciones dedicadas a su mismo giro.

En el mismo sentido, (Quispe Luya, 2017) en su tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del Servicio de los Talleres y Laboratorios para la Enseñanza –Aprendizaje de la Universidad Continental-Huancayo” afirma que, la norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, puede ser tomada como un decisión estratégica para mejorar el desempeño global de un organización y proporcionar una

base sólida para la iniciativa de desarrollo sostenible. Es así que entre los múltiples beneficios que obtiene la organización son, capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente; facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente y abordar los riesgos y oportunidades asociadas a su contexto y objetivos.

Adicionalmente, (Guerra Bretaña, Ramos Azcuy, & Roque González, 2020), declara que la norma ISO 21001 aplicada al Posgrado académico, permite gestionar internamente la calidad de los servicios formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y lograr las categorías superiores de acreditación.

En base a la investigación realizada y contrastada con los antecedentes, que la Norma Internacional ISO 21001:2018, se encuentra mejor elaborada que las otras herramientas de gestión para la implementación con fines educativos.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que realizó el diseño de un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 que ayuda a mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación debido a que el diseño del modelo del sistema de gestión elaborado contempla la identificación de los indicadores con los que se deben de realizar la evaluación y el análisis del desempeño de la facultad; así mismo de implementarse el presente diseño se podrá participar de la certificación de la Norma permitiendo ser una herramienta para la acreditación de las carreras profesionales, y de esta manera permita cumplir con las exigencias adecuadas para la formación profesional de calidad.

En relación al diagnóstico de la situación actual realizado, se pudo detectar que la Facultad de Ciencias de la Educación cumple con un 14 % de un total del 100% de los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 que se deben implementar; por lo que se puede decir que se encuentra en una fase inicial para la implementación del Sistema de Gestión, e indica que no se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de un Sistema de Gestión. Asimismo, este diagnóstico contribuyó a que se manifiesten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el Sistema de Gestión y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 21001.

Se diseñó la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 que servirá como soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación, y de esta manera la Facultad pueda Implantar los documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

El plan de implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 fue presentado mediante un diagrama de Gantt y permitirá a la Facultad de Ciencias de la Educación iniciar la sostenibilidad de la calidad educativa y la calidad de los procesos de la facultad.

Se logró el diseño del sistema web de control y seguimiento de indicadores del Sistema de Gestión basado la norma ISO 21001:2018, el cual nos permitirá optimizar la gestión documentaria de los procesos y manejar eficientemente la documentación necesaria para el cumplimiento y buen funcionamiento del Sistema de Gestión. Asimismo, esto contribuirá a que toda la organización tenga conocimiento de lo

últimos documentos aprobados y de actualización de los mismo, de esta manera se prevendrá el uso de documentos obsoletos.

Por otro lado, en relación al diagnóstico de las expectativas de las partes interesadas (estudiantes, docentes directivos y personal administrativo) de la Facultad de Ciencias de la Educación, aplicando la herramienta del cuestionario el cual se elaboró en base a los estándares del Modelo SINEACE que define la calidad educativa en nuestro país, para medir la satisfacción de las partes interesadas, se obtuvo los siguientes resultados:

- Del total de estudiantes encuestados, el 47% de estudiantes se encuentran con poca satisfacción respecto a la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación, así mismo, estiman que la calidad educativa no está bajo los estándares de calidad lo cual se verá influenciado en la competencia laboral.
- El 57% de los docentes directivos encuestados se encuentran insatisfechos debido a que la Facultad de Ciencias de la Educación, no tiene buenas estrategias de calidad y que no cuenta con todos los requisitos para ofrecer una educación de calidad.

RECOMENDACIONES

Fortalecer al personal clave mediante capacitaciones sobre las herramientas de gestión., así mismo, se le debe formar y capacitar para que puedan interpretar la Norma, con la finalidad de alinear a este equipo clave de trabajadores con lo que se debe hacer para cumplir con los requisitos de la norma y de esta manera lograr una calidad educativa en la facultad.

Se debe sensibilizar a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación, sobre la importancia de un sistema de gestión a través de capacitaciones, charlas, asesorías y actividades de involucramiento con el personal.

Se sugiere a los responsables de la Facultad de Ciencias de la Educación implementar el Sistema de Gestión que la norma brinda, que pueda convertirse en el integrado de cualquier certificación o licenciamiento.

Una vez implementado el Sistema de Gestión, deberá hacer un seguimiento constante a cada una de las actividades planteadas según lo establecido en el Sistema de Gestión, a través de auditorías internas y el sistema web.

Se debe hacer seguimiento a los indicadores propuestos del proceso, con la finalidad de evaluar el progreso y la mejora continua dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Basante Bastidas, L. S. (2016). *Relación entre los factores de Acreditación Institucional y el Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Autónoma de Manizales*. Manizales, Colombia.
- Cruzado Cavero, L. A. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la enseñanza y aprendizaje en la Escuela Profesional de Zootecnia de la Universidad Nacional de Trujillo*. Trujillo.
- Deming, William, & Edwards. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Dias de Santos.
- Drummond, H. (2001). *La Calidad Total*. España: Deusto.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Control total de la Calidad*. México: D.F:ContinentalS.A.
- García Avendaño, C., & Espinel Garzón, J. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación*. Bogotá.
- Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Roque González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*. 2020;34(1): e2050, 1-17.
- Guerrero Rivera, J. D. (2018). *Implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018*. Lima.
- Hernández Orallo, E. (2011). El Lenguaje Unificado de Modelado (UML). *Autores Científico-técnico y académicos.*, 69-71.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERNAMERICANA EDITORES S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (s.f).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández

- Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 81). México DF: Mc Graw Hill.
- Jimenez Gonzales, A., Terriquez Carrillo, B., & Javier Robles, F. (Marzo de 2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Obtenido de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Manual de control de Calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Laboratorio latinoamericano de evaluación de la Calidad de la educación. (2016). Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/santiago/education/education-assessment-illece/>
- Malpica Basurto, F. (2013). *8 ideas clave. Calidad de la práctica educativa*. España: GRAO, 1ª Edición.
- Norma Internacional ISO 21001. (2018). *Organizaciones educativas - Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas - Requisito con orientación para su uso*. Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 9000. (2015). *Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Suiza: Ginebra.
- OEI, O. d. (1998). *Una Educación con calidad y equidad*. España.
- Quispe Luya, K. G. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio de los talleres y laboratorios para la Enseñanza - Aprendizaje de la Universidad Continental*. Huancayo.
- Real Academia Española. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Reyes, V. (02 de Marzo de 2018). *Aula10 - Centro de Formación*. Obtenido de <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- SINEACE. (2014). *Gestión De La Calidad De La Educación Superior*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/>

- SINEACE. (10 de 05 de 2016). *Labor de mejora en el sistema educativo debe iniciar en la educación básica*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/sineace-labor-de-mejora-en-el-sistema-educativo-debe-iniciar-en-la-educacion-basica/>
- SINEACE. (2018). *ISO 21001:2018-Sistema de gestión para Organizaciones Educativas*. Lima.
- Starfman, J. (15 de 03 de 2019). *sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*. Obtenido de slideShare: <https://es.slideshare.net/JoseSzarfman/iso-21001-sgoe>
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN						
		AUTOR(es):		Bach. Marilín Yesica Rayo Jaimes		
		ASESOR(a):		Bach. Jacqueline Jessenia Uruncuy Rosario		
				Mg. HEIDY VESLY RIVERA VIDAL		
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO
¿Cómo diseñar un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación?	Diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018, que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.	En este trabajo diseñaremos el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 que permitirá alcanzar la excelencia académica en la educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La facultad de la Ciencia de la Educación es consciente de la necesidad de asegurar la calidad de su producto y servicio, razón por la cual nos ha permitido desarrollar un trabajo de investigación y desarrollo, que nos permite diseñar una herramienta eficaz para organizar, controlar y mejorar los procesos administrativos, operacionales de la Facultad de Ciencias de la Educación. Esta investigación logrará que dicha facultad pueda utilizar el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión que permitirá que los directivos puedan tomar mejores decisiones para una buena gestión académica y administrativa, lo que llevaría al crecimiento de la facultad de ciencias de Educación. Esto ayudará a que haya un control en las áreas principales y a su vez facilitar la información necesaria para la gerencia y esta pueda ver la situación actual. La toma de decisiones es su correcta forma refleja un orden en la organización basado en la estandarización de procesos para su buena gestión, al ser una facultad más competitiva podrá contribuir al desarrollo de las localidades y la sociedad.	Diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 permitirá la mejora de la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación.	X: Variable Independiente. SISTEMA DE GESTIÓN	% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018	<p>Tipo de investigación: La presente investigación según la naturaleza es de tipo aplicada.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de la investigación es No Experimental Transversal - Causal</p> <p>Esquema de la investigación:</p>  <p>Población: El universo poblacional está conformado el total de Docente directivos, trabajadores en condición indefinida y contrato a plazos, y estudiantes de las ocho carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.</p> <p>Muestra: * La muestra no probabilística está compuesta por el Decano, directores de departamento académico, directores de cada carrera profesional y directores de cada Unidad que cuenta la facultad, obteniendo un total de 14 docentes directivos de la FCE. * La muestra no probabilística está compuesta por los trabajadores que cuenta la facultad, obteniendo un total de siete trabajadores de la FCE. * Muestra probabilística estratificada está compuesta por 294 estudiantes de la FCE</p> <p>Técnicas e Instrumentos * Técnicas Observación Entrevista Encuesta * Instrumentos Cuestionario Entrevistas Fichas de Observación</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Hipótesis Específicos			
¿Cómo elaborar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación al Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018?	Determinar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación al Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.		Elaborar el diagnóstico de la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación en relación a un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá identificar las brechas que la facultad tiene en sus procesos en relación a los requisitos de la Norma.			
¿Cuál es la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 para dar soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación?	Diseñar la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 para dar soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.		Diseñar la documentación necesaria según la norma ISO 21001:2018 servirá de soporte al Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.			
¿Cómo elaborar un plan de implementación de un Sistema de Gestión en base la norma ISO 21001:2018?	Elaborar un Plan de implementación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.		Desarrollar un Plan de implementación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá a la Facultad de Ciencias de la Educación iniciar la sostenibilidad de la Calidad de los procesos de la Facultad.			
¿Cuál es el sistema web que puede servir para el control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018?	Diseñar un sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018.	Diseñar un sistema web de control y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018 permitirá manejar eficientemente la documentación necesaria del Sistema de Gestión.				
				Y: Variable dependiente: CALIDAD EDUCATIVA	% de implementación del capítulo "Contexto de la Organización" de la Norma ISO 21001:2018. % de implementación del capítulo "Planificación" de la Norma ISO 21001:2018. % de implementación del capítulo "Soporte" de la Norma ISO 21001:2018. % de implementación del capítulo "Operación" de la Norma ISO 21001:2018. % de implementación del capítulo "Evaluación del desempeño" de la Norma ISO 21001:2018. % de implementación del capítulo "Mejora" de la Norma ISO 21001:2018.	

Fuente: Elaboración del equipo

Anexo 2: Permiso de la Institución donde se aplicó el estudio



"Año de la Lucha Contra la corrupción y la Impunidad"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



Cayhuayna 17 de abril del 2019.

Señores:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán
 Facultad de Ingeniería Industrial y sistemas

Atención Decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación - UNHEVAL

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Estimados Señores.

En relación del asunto de la referencia, autorizamos a la Srt. MARILIN YESICA RAYO JAIMES, con DNI N° 72791918, y la Srta. JACQUELINE JESSENIA URUNCUY ROSARIO con DNI N° 42424622, especialistas en Sistema de Gestión de la Calidad y trabajadores de nuestra Facultad de Ciencias de la Educación por más de 3 años; para que levante la data necesaria para su trabajo de investigación titulada "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN " que finalmente será presentado en una tesis para optar el título profesional en Ingeniero de Sistemas.

Sin otro particular, expedimos autorización para los fines pertinentes del solicitante.

Atentamente:

Andrés Avelino Cámara Acero
 Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación

Anexo 3: Encuesta a las partes interesadas (docentes directivos, trabajadores y estudiantes) sobre la satisfacción de la calidad educativa.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA ESTUDIANTES

La siguiente encuesta tiene como fin medir la satisfacción que tiene el estudiante respecto a diferentes componentes prestados por la Facultad de Ciencias de la Educación, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar cada día y así poder ofrecer un servicio de la más alta calidad. Por favor marque la casilla correspondiente y califique cada criterio según sea su nivel de satisfacción, tenga en cuenta la siguiente estimación:

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho *Obligatorio

Carrera profesional que sigue: *

Marca solo un óvalo.

- Educación Física
- Educación Inicial
- Educación Primaria
- Biología, Química y Ciencia del Ambiente
- Ciencias Histórico Sociales y Geográficas
- Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales
- Lengua y Literatura
- Matemática y Física

Indique el año de estudios que cursa: *

Marca solo un óvalo.

- Primer año
- Segundo año
- Tercer año
- Cuarto año
- Quinto año

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Satisfacción que perciben los estudiantes de los factores que intervienen en la Gestión Estratégica en la Facultad de Ciencias de la Educación.

1. MISIÓN “Somos una Facultad formadora de profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos con sentido humanista e integración social, inspirados en valores éticos, la búsqueda de la verdad y responsabilidad social; que contribuye con el desarrollo sostenible de la región y del país” VISIÓN “Ser una Facultad acreditada, líder en la generación de conocimiento y la formación de profesionales de la educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país.” Se encuentra satisfecho con lo expresado en la misión y visión de la Facultad de Ciencias de la Educación. * *Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

2. Seleccione su nivel de satisfacción respecto a su participación en la revisión de la Misión y Visión en la Facultad de Ciencias de la Educación: *

	2	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

3. Su nivel de satisfacción respecto a lo expuesto en el perfil de egreso (<https://drive.google.com/file/d/11iidfvutR8xxLcchXvlz0DAoGBuMHxkG/view?usp=sharing>) de su carrera profesional es:

	3	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

4. Su nivel de satisfacción respecto a la participación en la elaboración del perfil de egreso en la Facultad de Ciencias de la Educación es: *

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DOCENTE CON CARGO DIRECTIVO

La siguiente encuesta tiene como fin medir el nivel de satisfacción de la Calidad Educativa que tiene el docente con cargo directivo respecto a diferentes componentes prestados por la Facultad de Ciencias de la Educación, para tomar acciones que permitan mejorar cada día y ofrecer un servicio de la más alta calidad.

Por favor marque la casilla correspondiente y califique cada criterio según sea su nivel de satisfacción, tenga en cuenta la siguiente estimación:

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho *Obligatorio

1. Elija el cargo directivo que representa: *

- Decano
- Director de Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales
- Director de Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades
- Director de Escuela Profesional
- Director de la Unidad de Calidad y Acreditación
- Director de la Unidad de Investigación
- Director de la Unidad de Responsabilidad Social

DIRECTORES DE ESCUELA PROFESIONAL

2. Carrera profesional que dirige: *

Marca solo un óvalo.

- Educación Física
- Educación Inicial
- Educación Primaria
- Biología, Química y Ciencia del Ambiente
- Ciencias Histórico Sociales y Geográficas
- Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales
- Lengua y Literatura
- Matemática y Física

GESTIÓN ESTRATEGICA

Satisfacción que perciben el docente de los factores que intervienen en la Gestión Estratégica Educativa

1. MISIÓN “Somos una Facultad formadora de profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos con sentido humanista e integración social, inspirados en valores éticos, la búsqueda de la verdad y responsabilidad social; que contribuye con el desarrollo sostenible de la región y del país” VISION “Ser una Facultad acreditada, líder en la generación de conocimiento y la formación de profesionales de la educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país.” Se encuentra satisfecho con lo expresado en la misión y visión de la Facultad.

2. Seleccione su nivel de satisfacción respecto a los mecanismos que considera su participación en la Facultad de Ciencias de la Educación: *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

3. Seleccione su nivel de satisfacción respecto a su participación en la revisión de la Misión y Visión en la Facultad de Ciencias de la Educación: *

Marca solo un óvalo.

	2	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

4. Su nivel de satisfacción respecto a los recursos financieros (presupuesto) necesarios asignados para el funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la Facultad de Ciencias de la Educación es: * *Marca solo un óvalo.*

	3	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

5. Su nivel de satisfacción respecto a lo expuesto en el perfil de egreso (<https://drive.google.com/file/d/1iidfvtR8xxLcchXvlz0DAoGBuMHxkG/view?usp=sharing>) de la carrera profesional que dirige es: * *Marca solo un óvalo.*

11. Su nivel de satisfacción respecto al logro de competencias en la carrera profesional que dirige es: *

Marca solo un óvalo.

	9	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

12. Su nivel de satisfacción respecto a la articulación de la Investigación+ Desarrollo+ innovación y responsabilidad social en la carrera profesional que dirige es:

13. Su nivel de satisfacción respecto a los convenios suscritos entre la carrera profesional con universidades nacionales e internacionales es: * *Marca solo un óvalo.*

	10	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

14. Su nivel de satisfacción con el proceso de selección, evaluación, capacitación docente en la carrera profesional que dirige es: *

Marca solo un óvalo.

	11	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

15. Su nivel de satisfacción con la plana docente en la carrera profesional que dirige es: *

Marca solo un óvalo.

	12	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

16. Su nivel de satisfacción con el reconocimiento a la labor de los docentes en la carrera profesional que dirige es: *

Marca solo un óvalo.

	13	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

23. Su nivel de satisfacción con la rigurosidad, pertinencia y calidad de los trabajos para la obtención del grado y título profesional en la Facultad/carrera profesional que dirige es: * *Marca solo un óvalo.*

20	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

24. Su nivel de satisfacción con las publicaciones de los trabajos de investigación que se desarrollan en la Facultad o carrera profesional que dirige es: * *Marca solo un óvalo.*

21	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

25. Su nivel de satisfacción con las acciones de responsabilidad social que se desarrollan en la unidad orgánica o carrera profesional que dirige es: *

Marca solo un óvalo.

22	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

26. Su nivel de satisfacción con las acciones de orientadas a la implementación de políticas ambientales en la unidad orgánica o carrera profesional que dirige es:

Satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza

23	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho

SOPORTE INSTITUCIONAL

27. ¿Estás satisfecho con el ambiente donde se desarrollan las asignaturas (salón de clase, laboratorio, taller, oficinas administrativas) y el equipamiento con el que cuentan las mismas, de acuerdo a la Unidad Orgánica o carrera profesional que dirige? *

1 2 3 4 5

28. ¿Estás satisfecho con mantenimiento que se brinda a los ambientes donde se desarrollan las asignaturas (salón de clase, laboratorio, taller, oficinas administrativas) y el equipamiento con el que cuentan las mismas, de acuerdo a la unidad orgánica o carrera profesional que dirige?

2 2 3 4 5

Muy insatisfecho Muy satisfecho

29. ¿Estás satisfecho con los sistemas de información (Sistema de Gestión Docente, Aula Virtual) y comunicación implementados en la Facultad de Ciencias de la Educación?

3 2 3 4 5

Muy insatisfecho Muy satisfecho

30. ¿Estás satisfecho con los centros de información y referencia implementados (biblioteca tradicional, biblioteca virtual, y repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el programa de estudios) en la Facultad de Ciencias de la Educación? *

Marca solo un óvalo.

4 2 3 4 5

Muy insatisfecho Muy satisfecho

31. ¿Estás satisfecho con el personal directivo y administrativo que labora en la Facultad de Ciencias de la Educación?

1 2 3 4 5

Muy insatisfecho Muy satisfecho

RESULTADOS

Satisfacción que perciben los estudiantes con las oportunidades que la Facultad de Ciencias de la Educación brinda al culminar la carrera profesional, y de su desarrollo personal relacionado con su futuro profesional

32. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al logro de competencias obtenidos por los egresados? *

Marca solo un óvalo.

	5	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

33. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al fomento del vinculo del egresado con la Facultad de Ciencias de la Educación? *

Marca solo un óvalo.

	6	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD EDUCATIVA PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho *Obligatorio

1. Oficina y/o unidad en la que labora: *

- Decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación
- Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades
- Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales
- Unidad de Responsabilidad Social
- Unidad de Investigación
- Unidad de Calidad y Acreditación

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Satisfacción que percibe el personal administrativo de los factores que intervienen en la Gestión Estratégica en la Facultad de Ciencias de la Educación.

1. MISIÓN “Somos una Facultad formadora de profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos con sentido humanista e integración social, inspirados en valores éticos, la búsqueda de la verdad y responsabilidad social; que contribuye con el desarrollo sostenible de la región y del país” VISIÓN “ Ser una Facultad acreditada, líder en la generación de conocimiento y la formación de profesionales de la educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país.” Se encuentra satisfecho con lo expresado en la misión y visión de la Facultad de Ciencias de la Educación. *

1 2 3 4 5

2. Seleccione su nivel de satisfacción respecto a su participación en la revisión de la Misión y Visión en la FCE: *

2 2 3 4 5
 Muy insatisfecho Muy satisfecho

3. Su nivel de satisfacción respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la FCE es: *

3 2 3 4 5

4. Su nivel de satisfacción respecto a la implementación de los Planes de mejora en la FCE es: *

1 2 3 4 5
 Muy insatisfecho Muy satisfecho

SOPORTE Satisfacción con los espacios y equipos para el desarrollo de las labores administrativas

5. ¿Estás satisfecho con el ambiente donde se desarrollan sus labores administrativas (oficinas) y el equipamiento con el que cuentan la misma ? *

4 2 3 4 5
 Muy insatisfecho Muy satisfecho

6. ¿Estás satisfecho con el mantenimiento que se brinda a los espacios donde realiza sus labores administrativas (oficinas) y el equipamiento con el que cuentan las mismas? * *Marca solo un óvalo.*

	5	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

7. ¿Estás satisfecho con los sistemas de información y comunicación (Sistema de Gestión Docente, ¿Sistema de Gestión Documental, SIGA) implementados en la Facultad?.


	6	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

8. ¿Estás satisfecho con el personal directivo que labora en la Facultad de Ciencias de la Educación? *

Marca solo un óvalo.

	7	2	3	4	5	
Muy insatisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho

Anexo 4: Ficha de observación de la Norma ISO 21001:2018

	FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	Código	FCE-SGC- DSA-01		
		Versión	01		
		Fecha	05/10/2019		
DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - NORMA ISO 21001:2018 EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - UNHEVAL					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN					
A	Cumple completamente con el criterio enunciado	10 puntos: (Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema) / A-V			
B	Cumple parcialmente con el criterio enunciado	5 puntos: (Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema) / H			
C	Cumple con el mínimo del criterio enunciado	3 puntos: (Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y planeación del sistema)/P			
D	No cumple con el criterio enunciado	0 puntos: (No se establece, no se implementa, no se mantiene) / N/S			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)					
5	Se determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance.				
6	El alcance del SGOE se ha determinado teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas y sus productos y servicios de la facultad.				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del SGOE.				

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SGOE)					
8	Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGOE.				
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
5. LIDERAZGO		10	5	3	0
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE				
5.1.2 Enfoque a los estudiante y otros beneficiarios					
2	La alta dirección garantiza que las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios se determinan y se cumplen.				
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.				
5.1.3 Requisitos adicionales para la necesidades especiales de educación					
4	La alta dirección cuenta con recursos y formación que apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje para un estudiante con necesidades especiales.				
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 Desarrollo de la Política					
5	La organización cuenta con una política de calidad acorde con los propósitos establecidos.				
5.2.2 Comunicación de la política					
6	La política se tiene disponible a las partes interesadas y otros beneficiarios, se ha comunicado dentro de la organización.				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
7	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
6. PLANIFICACIÓN		10	5	3	0
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados.				

2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				
6.2 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	Se estableció los objetivos de la facultad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos para el SGOE.				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				
5	La organización cuenta con un plan estratégico que describe el cómo lograr los objetivos.				
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
6	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
7. APOYO		10	5	3	0
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SEGÓ (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
2	La organización a determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados para verificar la conformidad de los productos y servicios.				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				
5	La organización proporciona recursos de aprendizaje para reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores.				
7.2 COMPETENCIA					
6	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SEGÓ son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				
7	La organización ha proporcionado recursos para apoyar a los educadores asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con los estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada.				

7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
8	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				
7.4 COMUNICACIÓN					
9	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGOE dentro de la organización.				
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
10	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SEGÓ				
7.5.2 Creación y actualización					
11	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				
7.5.3 Control de la información documentada					
12	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SEGÓ				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
8. OPERACIÓN		10	5	3	0
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión y servicios educativos.				
2	Se planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos.				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS					
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos					
3	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos					
4	La comunicación con los estudiantes y otras partes interesadas pertinentes, incluye información relativa a los productos y servicios educativos.				
5	Se obtiene la retroalimentación de los estudiantes y otras partes interesadas pertinente relativa a los productos y servicios educativos, incluyendo las quejas.				
6	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos					
7	Las partes interesadas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios que son modificados la información documentada pertinente a estos cambios.				
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					

8.3.1 Generalidades				
8	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios educativos.			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
9	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
10	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			
11	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			
12	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
13	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr.			
14	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			
15	Se realizan actividades de verificación y validación para asegurar que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada.			
16	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			
17	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
18	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			
19	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos.			
20	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			
21	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			
22	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
23	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			
24	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				

25	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.				
26	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
27	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				
28	Se conserva información documentada de estas actividades				
8.4.2 Tipo y alcance del control					
29	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios.				
30	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE.				
31	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				
32	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.				
8.4.3 Información para los proveedores externos					
33	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.				
34	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				
35	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				
36	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				
37	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
38	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				
39	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				
40	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				
41	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				
42	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				
43	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				
44	Se controla la designación de personas competentes.				
45	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				
46	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				
47	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				

8.5.1.2. Admisión de estudiantes				
8.5.1.2.1. Información de preadmisión				
48	La organización educativa asegura de que antes de admitir a los estudiantes se les proporcionen información adecuada teniendo en cuenta los requisitos de la organización y requisitos profesionales.			
49	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre los resultados de aprendizajes previstos perspectivas de carrera y enfoque educativo.			
50	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre la participación de los estudiantes y otros beneficiarios.			
51	La organización asegura que la información sea adecuada y clara sobre los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.			
52	La organización establece un proceso para la admisión de estudiantes.			
53	La organización establece criterios de admisión que se ajusten a los requisitos de la organización, campo profesional y requisito al contenido del programa y/o enfoque pedagógico.			
54	La organización garantiza que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes.			
55	El proceso de admisión se mantiene como información documentada.			
56	El proceso de admisión está a disposición del público.			
57	La organización asegura la trazabilidad de cada decisión de admisión.			
58	La organización asegura la trazabilidad de cada decisión de admisión.			
8.5.1.3. Productos de productos y servicios educativos				
59	La organización establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo de aprendizaje.			
8.5.1.4. Evaluación sumativa				
60	La organización asegura que los métodos para detectar el plagio y otras prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.			
61	La organización garantiza la trazabilidad de las calificaciones de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.			
62	La organización conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas.			
63	La organización hace que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.			
8.5.1.5. Reconocimiento del aprendizaje evaluado				
64	La organización asegura de que, después de las evaluaciones sumativas los estudiantes son informados de los resultados de la evaluación y calificación.			
65	Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.			
66	Los estudiantes tienen acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación.			
67	Las evidencias de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada.			
68	Los motivos de la decisión sobre la calificación y evaluación final se conservan como información comentada.			

69	La organización asegura que la información documentada se conserva para un período de conservación específico.				
8.5.1.6. Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación					
70	La organización con el aporte de los estudiantes, personal directivo de enseñanza y apoyo, identifica los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos				
71	La organización con respecto al método educativo, emplea estrategias de instrucción diferenciada dirigidas a los estudiantes.				
72	La organización utiliza enfoques recomendadas para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y meta cognición.				
73	La organización equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto dentro de marcos amplios.				
74	La organización aplica de manera flexible medidas individuales según corresponda que incluyan la modificación del currículo, fomentar la autonomía e independencia, tutor y tutorías y métodos de evaluación.				
75	La organización equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto dentro de marcos amplios.				
76	La organización con respecto a la evaluación del aprendizaje, proporciona múltiples oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas.				
77	La organización garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.				
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
79	La organización garantiza la identificación y trazabilidad con respecto al progreso del estudiante.				
79	La organización garantiza las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o complementan un curso o programa de estudio cuando sea aplicable.				
80	La organización garantiza el resultado del trabajo en términos de lo que hizo, cuándo hizo y por quién hizo:				
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas					
81	La organización cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esta bajo el control de la organización educativa o siendo utilizada por la misma.				
82	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.				
83	Se informa a las partes interesadas pertinente, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				
8.5.4 Preservación					
84	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.					
85	Se establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantener como información documentada.				
86	La organización recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento.				

87	La organización brinda acceso a los estudiantes y otras partes interesadas para corregir o actualizar sus propios datos.				
88	La organización toma las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.				
89	La organización brinda a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.				
8.5.6 Control de cambios en los productos y servicios educativos					
90	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				
91	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
92	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				
93	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				
94	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				
95	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
96	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				
97	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos.				
98	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				
99	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				
100	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				
2	Determina los criterios de aceptación que utilizarán.				
3	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				
4	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				
5	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				
6	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGOE				

7	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios.					
9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción					
8	La organización realiza seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
9	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				
9.1.2.2 Tratamiento de quejas y apelaciones					
10	La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas.				
11	La organización educativa comunica el método a todas las partes interesadas pertinentes.				
12	La organización educativa recibe las quejas y apelaciones				
13	La organización educativa brinda seguimiento a las quejas y apelaciones.				
14	La organización educativa reconoce las quejas y apelaciones.				
15	La organización educativa investiga las quejas y apelaciones.				
16	La organización educativa responde a las quejas y apelaciones				
17	La organización educativa comunica la decisión.				
18	La organización educativa cierra las quejas y apelaciones.				
19	El método para el tratamiento de quejas y apelaciones debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones, y la objetividad de los investigadores.				
20	Conserva información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.				
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición.					
21	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre los productos y servicios educativos				
22	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados				
23	La organización educativa asegura de que se solicita la retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad				
24	La organización educativa realiza seguimiento de la retroalimentación obtenida y toma acciones para aumentarla donde este insuficiente.				
9.1.4 Método de seguimiento, medición, análisis y evaluación					
25	La organización determina los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;				
26	La organización determina los objetivos frente a los que se medirá este desempeño.				

27	La organización asegura que se identifiquen las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación				
28	La organización asegura que las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas				
29	La organización asegura que los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos				
30	La organización asegura que el contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo				
9.1.5 Análisis y evaluación					
31	La organización analiza y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				
32	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios				
33	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del beneficiario				
34	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del personal				
35	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del SGOE				
36	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz				
37	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades				
38	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos				
39	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.				
9.2 AUDITORIA INTERNA					
40	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				
41	Las auditorías proporcionan información sobre el SGOE conforme con los requisitos propios de la organización para su SGOE y los requisitos de la ISO 21001:2018.				
42	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				
43	La organización define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				
44	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				
45	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				
46	Las organización identifica las oportunidades de mejora.				
47	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				
48	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
9.3.1 Generalidades				
49	La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados por lo menos una vez al año.			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
50	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
51	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE.			
52	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGOE.			
53	Considera el grado que se han logrado los objetivos.			
54	Considera el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.			
55	Considera los resultados de las auditorías.			
56	Considera el desempeño de los proveedores externos.			
57	Considera los resultados de evaluación formativa y sumativa.			
58	Considera la adecuación de los recursos.			
59	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			
60	Se considera las oportunidades de mejora.			
61	Se considera la retroalimentación del personal relacionada con actividad para mejorar su competencia.			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
62	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.			
63	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGOE.			
64	Incluye las necesidades de recursos.			
65	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la organización.			
SUBTOTAL				
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
10. MEJORA				
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
1	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			
2	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			
3	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			

4	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				
5	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				
6	Hace cambios al SGOE si fuera necesario.				
7	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
8	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				
10.2 MEJORA CONTINUA					
9	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE.				
10	Considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA					
11	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - ISO 21001:2018					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		0%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		0%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		0%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		0%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		0%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Anexo 5: Cuestionario de diagnóstico actual del Sistema de Gestión en la Facultad de Ciencias de la Educación.

DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN SEGÚN LA ISO 21001:2015

Este documento ha sido diseñado para realizar el análisis actual de la Facultad de ciencias de la Educación para un Sistema de Gestión de según la Norma ISO 21001:2018.

A completar este cuestionario sus resultados permitirán autoevaluar e identificar donde se encuentra su organización.

Lugar:	
Fecha de Aplicación:	
Hora de Inicio:	
Hora de Terminó:	
Participante (s):	= = = =
Responsable (s):	= = =

* **Con la Norma ISO 21001:2018 en la mano, responda con honestidad las siguientes preguntas de cada punto normativo.**

4. Contexto de la organización:

- ¿Ha determinado los problemas externos e internos que son relevantes para el propósito y la dirección estratégica de la Facultad de Ciencias de la Educación? ¿De qué manera?

- ¿Tiene un modo de revisión y seguimiento de estos? ¿Cómo? ¿Regularmente?
- ¿Se ha determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el SGOE ¿Cómo?
- ¿Realiza el seguimiento y la revisión sobre estas partes interesadas y sus requisitos? ¿De qué manera lo realiza?
- ¿La Facultad de Ciencias de la Educación ha establecido el alcance del Sistema de Gestión de Calidad? ¿Dónde?
- ¿Cuentan con un mapa de procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación?
- ¿Se han definido procesos que busquen asegurar la calidad de los productos o servicios que brinde o preste la facultad de ciencias de la educación respectivamente?
- ¿Existen mecanismo o criterios formales que aseguren la eficacia y mejora continua de los procesos? ¿Se encuentran documentados?

5. Liderazgo

- ¿La organización realiza seguimiento a sus objetivos o metas para determinar su cumplimiento y de esta manera verificar la eficacia de la dirección estratégica establecida? ¿De qué manera?
- ¿La dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente? ¿De qué manera?
- ¿La facultad asegura que se determinan, se comprenden y se cumplan regularmente los requisitos del cliente y los legales y regularidades aplicables? ¿Cómo?
- ¿La dirección ha establecido, implementado y mantenido una Política de calidad? ¿Se asegura que esta se comunique y esté disponible en toda la organización y estar disponible para las partes interesadas? ¿De qué manera?
- ¿Se realizan revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad? ¿De qué manera se realizan estas revisiones?
- ¿La dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización? ¿De qué manera?

- ¿La organización ha asignado los roles, responsabilidades y autoridades para asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de esta Norma, informar a la dirección sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora?

6. Planificación

- ¿Se ha planificado, implantado y realizado seguimiento a las acciones para abordar riesgos y oportunidades que afecten a las actividades de la organización? ¿De qué manera?
- ¿Tiene la organización las acciones previstas para hacer frente a estos riesgos y oportunidades y los integrados en el sistema procesos?
- ¿Se ha definido y documentado objetivos de calidad en la organización?
- ¿Se ha establecido la planificación necesaria para el logro de estos objetivos?
- ¿Se ha establecido la planificación para actualizar el sistema según sea de necesidad?

7. Apoyo

- ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento
- ¿Se considera que la organización cuenta con personal suficiente y adecuado para cumplir la operación y control de sus actividades, así como para el sistema y de esta manera lograr la conformidad de sus productos o servicios? ¿Por qué?
- ¿Se considera que la organización cuenta con un ambiente necesario para la operación de sus actividades y de esta manera lograr la conformidad de sus productos o servicios? ¿Por qué?
- ¿Se han determinado recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?
- ¿La organización dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?
- ¿La organización ha identificado los conocimientos necesarios para la operación de sus actividades? ¿De qué manera?

- ¿De qué manera se pone a disposición nuevos conocimientos al personal de la organización?
- ¿Se realiza la evaluación y seguimiento al desempeño del personal de la organización? ¿De qué manera?
- ¿De qué manera se ha asegurado que el personal de la organización se involucre o asimile la política de calidad, los objetivos de calidad, la importancia y beneficios de Sistema de Gestión de la calidad y la mejora continua?
- ¿Se ha establecido los medios de comunicación interna y externa pertinentes al sistema de gestión de calidad en la organización? ¿De qué manera se realiza?
- ¿Se cuenta con la documentación necesaria del Sistema de Gestión de la calidad para asegurar su efectividad?
- ¿De qué manera se controla la documentación dentro de la organización?
- ¿Se actualiza y controla la documentación externa a la organización? ¿De qué manera?
- ¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGOE?

8. Operación

- ¿Existe la planificación, ejecución y control de los procesos de la organización y del Sistema de Gestión de la calidad?
- ¿Existe un mecanismo de comunicación con el cliente para identificar los requisitos de los productos y/o servicios?
- ¿Se considera que se adaptan los productos y/o servicios a las exigencias y cambios de los requerimientos de los clientes y/o partes interesadas? ¿Por qué?
- ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización??
- ¿Se considera que se adaptan los productos y/o servicios los requisitos legales y reglamentarios? ¿Por qué?
- ¿De qué manera se comunica el cambio de los requisitos de los productos o servicios al personal que le corresponda?

- ¿La organización cuenta con un proceso de diseño y desarrollo? ¿De qué manera lo realizan?
- ¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?
- ¿Se tiene en cuenta los requisitos aplicables, de cliente, legales y reglamentarios en el diseño y desarrollo de los productos y/o servicios?
- ¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que se cumpla con lo anteriormente planificado? ¿De qué manera?
- ¿Se considera que los resultados del proceso de diseño y desarrollo cumplen con los requisitos para su suministro? ¿Por qué?
- ¿Se controlan los cambios de los productos y/o servicios que se presentan durante el proceso de diseño y desarrollo, incluso mientras estos se producen o prestan? ¿De qué manera?
- ¿Se realiza control a los proveedores de productos o servicios que se suministran externamente?
- ¿La organización garantiza mediante controles que los proveedores externos cumplan con los requisitos aplicables?
- ¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos aplicables? ¿De qué manera?
- ¿La organización cuenta con un sistema de control para la producción de productos o prestación de servicios? ¿Cómo se realiza?
- ¿La organización cuida y protege los bienes de los clientes y proveedores externos? ¿De qué manera?
- ¿La organización asegura la preservación de los productos y/o servicios para que estos sean conforme los requisitos? ¿De qué manera?
- ¿La organización asegura el cumplimiento de los requisitos posteriores a la entrega de los productos y/o servicios? ¿De qué manera?
- ¿La organización controla los cambios que no son previstos para asegurar la conformidad de los productos y/o servicios? ¿De qué manera?
- ¿La organización ha definidos sus actividades para la liberación de los productos y servicios después de verificar su conformidad con los requisitos aplicables? ¿De qué manera?

- ¿La organización identifica, controla y trata los productos y servicios no conformes que se presenten? ¿De qué manera?
- ¿Se tiene definido un proceso sistemático de generación de ideas? ¿De qué manera se realiza?
- ¿De qué manera la organización lleva el control de los proyectos que están a su cargo? ¿Cómo se da el seguimiento de los mismos?

9. Evaluación de desempeño

- ¿Qué hay que controlar y medir y los métodos de seguimiento, medición, análisis y necesaria evaluación para asegurar resultados válidos?
- ¿Cómo analiza y evalúa la organización la información obtenida de este seguimiento y medición?
- ¿Tiene métodos de monitoreo de percepciones de los clientes del grado en que sus necesidades y expectativas han sido cumplido y sido establecida?
- ¿La organización ha establecido un programa para una auditoría interna del SGOE?
- ¿La dirección realiza la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad y organización? ¿De qué manera?
- ¿Para qué sirve la información que recolecta en las revisiones realizadas?
- ¿Tiene un enfoque para llevar a cabo revisiones por la dirección sido establecido e implementado?

10. Mejora

- ¿Ha determinado la organización las oportunidades seleccionadas para la mejora y puesto en práctica las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de las partes interesadas? ¿De qué manera?
- ¿Tiene procesos de la organización adecuados para la gestión las no conformidades y las acciones correctivas relacionadas?
- ¿La organización ha decidido cómo va a hacer frente al requisito para mejorar continuamente la idoneidad, adecuación, y la eficacia del SGOE?
- ¿La organización da seguimiento a las acciones correctivas para determinar su eficacia? ¿De qué manera?
- ¿La organización mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad? ¿De qué manera?


ANEXO 6

CAPÍTULO 4:

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


- 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión
- 4.4. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Contexto de la Facultad de Ciencias de la Educación.

	MATRIZ FODA Y SUS ESTRATEGIAS		Código:	FCE-DGC-DCIyE-01		
			Versión:	1		
			Fecha:	17/10/2019		
MATRIZ FODA						
ANÁLISIS INTERNO	<i>DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE LA CARRERA</i>	FORTALEZAS (F)		DEBILIDADES(D)		
		1. Las 08 carreras de la FCE tienen un antecedente de haber sido acreditada.	1. Reglamentos internos no adaptados a la nueva Ley Universitaria.			
		2. Implementación progresiva de planes de mejora.	2. Falta de cultura organizacional en los estudiantes, docentes y personal administrativo de la FCE.			
		3. Universidad licenciada	3. Falta de implementación del sistema de Gestión de Calidad.			
			4. Falta de auditorías internas en la FCE.			
	<i>DIMENSIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL</i>	4. Docentes con alto porcentaje de grado académico y experiencia profesional.		5. Trámites excesivamente burocráticos; demora de procesos administrativos.		
		5. Competitividad del personal administrativo de la FCE.		6. Falta de seguimiento a los egresados y cursos de actualización profesional.		
		6. Perfiles de ingresantes y egresados guardan relación con los lineamientos del proyecto educativo.		7. Falta de capacitación y actualización de temas de innovación tecnológica y el uso adecuado del mismo.		
	ANÁLISIS EXTERNO	<i>DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE</i>	7. Existencia de convenios, marcos nacionales en movilidad estudiantil.		8. Sistema de supervisión docente que retroalimiente el proceso de enseñanza y aprendizaje.	
					9. No se conocen los planes de trabajo anual de las comisiones, ni se difunden los resultados.	

		SERVICIOS DE APOYO	8. Laboratorios especializados para cursos de especialidad de la FCE.	10. Carencia de cursos virtuales a nivel de pregrado y posgrado, de acuerdo al avance tecnológico.
			9. Adecuada infraestructura.	
			10. Disponibilidad de material bibliográfico y aplicaciones en temas de acreditación.	
DIMENSIONES	OPORTUNIDADES (O)		Estrategia FO	Estrategia DO
DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE LA CARRERA	1. Existencia de agencias nacionales e internacionales de evaluación y acreditación de la educación universitaria.		(1,2,3/1,2,3,9) - Implementación del sistema de gestión de calidad. (3,4,6,8,9/5,7,8) - Monitorear los procesos de acreditación de las 8 carreras con el nuevo modelo educativo - SINEACE. (1,2,3/1,2,3,9) - Planificar convenios nacionales e internacionales	(1,2,8/2) - Sensibilización en temas de cultura organizacional. (3,4,5/1,2,3,4,10) - Implementación del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (ISO 21001) (1,2,8/2) - Implementación de mecanismos para el seguimiento al egresado. (7,9/5,6,8,9,10) - Plan de capacitación en temas de innovación tecnológica. - Implementación de horas virtuales en el plan de estudios.
	2. Acreditación con el nuevo modelo de la SINEACE.			
	3. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015.			
	4. Redes académicas entre universidades del país y del mundo en el marco de la globalización educativa.			
DIMENSIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL	5. Tendencias innovadoras que permiten acceder a nuevos mercados educativos.			
	6. Convenios con marcos nacionales e internacionales en movilidad estudiantil.			
DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	7. La nueva ley universitaria obliga a los docentes a publicar las investigaciones realizadas.			
	8. Diversidad de opciones para especialización			
	9. Asignación de presupuesto específico para el proceso de acreditación.			
DIMENSIONES	AMENAZAS (A)		Estrategia FA	Estrategia DA
DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE LA CARRERA	1. Elevado número de universidades que ofrecen la Carrera Profesional de Educación.		(1,2,3/1,4) - Difusión de los servicios educativos, logros para el posicionamiento de la F.C.E (4,5,6,8,9/1,4)	(1,2,5,9/2,3) - Sensibilización sobre la cultura organizacional a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la FCE. (3,4,5/3,6)
	2. Inestabilidad de la gestión universitaria.			


	3. Crisis y valores de las diferentes instancias.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los estudiantes para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso. - Monitorear la satisfacción de nuestros clientes e identificar las causas de deserción (7/2,5,6) - Realizar una planificación para los convenios nacionales e internacionales en movilidad estudiantil y docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (ISO 21001) - Mantener e incrementar la cultura de calidad y mejora continua en nuestro servicio. (1,2,5,9/1,4,5) - Capacitación a los estudiantes, docentes y personal administrativo en temas para la inserción laboral y en temas de innovación tecnológica.
<i>DIMENSIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL</i>	4. Baja calidad académica de la educación básica, verificada en los ingresantes.		
	5. Fuerte desarrollo de programas y programas de prácticas y bolsas de trabajo de las universidades privadas.		
<i>DIMENSIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO</i>	6. Escasa asignación económica para la FCE.		
	7. Nivel de pobreza del sector rural del país.		

	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			Código	FCE-SGC-MPI-01
				Versión	01
				Fecha	20/10/2019
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	REQUISITOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO
PARTES INTERESADAS INTERNAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN					
ESTUDIANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes con competencias. • Bibliotecas físicas y virtuales con libros actualizados y pertinentes a su carrera. • Aulas y laboratorios debidamente equipados • Prácticas pertinentes a la carrera. • Acceso a tecnología y sistemas informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto de la UNHEVAL. • Reglamento interno de carrera y escalafón docente y del profesor e investigador. • Acceso a bibliotecas virtuales a través de servicios en línea en página web. • Solicitudes de requerimiento de mejoras de infraestructura y equipamiento de aulas y laboratorios • Plan de estudio de las carreras. • Sistema Integrado Universitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto y Reglamento interno de la UNHEVAL. • Currículo vitae docente. • Inventarios. • Página web institucional. 	Director de la Escuela Profesional.	Semestral

DOCENTES	<ul style="list-style-type: none"> •Desarrollar perfil de DOCENTE investigador e innovador. •Capacitación permanente en temas de Investigación y conocimientos académicos actualizados. • Apoyo tecnológico y de equipos para ejecución de clases. • Capacidad de diagnóstico y evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto de la UNHEVAL • Reglamento interno de carrera y escalafón docente del profesor e investigador de la UNHEVAL. • Cursos de actualización • Servicios en línea en página web. • Sistema Integrado Universitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Profesional docente. • Proyectos, informes, libros, etc. • Informe de avance del sílabo. 	Jefe de departamento académico	Semestral
PERSONAL ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones salariales por encima del mercado. • Los pagos precisos y en el tiempo exacto. • Formación y capacitaciones para una línea de carrera. • Estabilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> •Estatuto de la Unheval. • Ser competitivos en el trabajo que realizamos. • Capacitaciones brindadas para su crecimiento profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> •Documentos de gestión. • Cronograma de Capacitaciones •Informes mensuales. 	Jefe de departamento académico	Mensual
AUTORIDADES DE LA FACULTAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las leyes y reglamentos Estatutarias de la Unheval. • Leyes, regulaciones gubernamentales y normativas Internacionales para la Educación Superior. • Cumplimiento de la Nueva Ley Universitaria 30220. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas del Consejo Universitario. •Cumplimiento y seguimiento de POA 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo anual • Actas 	Decanato de la facultad	Mensual

PARTE INTERESADAS EXTERNAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN					
EGRESADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un perfil de egreso altamente competitivo. • Obtener la titulación a corto plazo. • Mercado Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener vocación para enseñar. • Sustentar el proyecto de tesis. • Capacitarse en temas de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las prácticas pre profesionales. • Realizar la tesis de Investigación. • Título y certificados de capacitación. 	Comisión de seguimiento al egresado	Semestral
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con el contrato • Relaciones a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras • Procesos de cuentas por pagar • Periodicidad de revisión de stocks y pedidos • Formatos de pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Convenios • Resoluciones 	Decanato de la facultad	Mensual
EMPLEADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los productos que se brindan. • posgrado y cursos de actualización. • Porcentaje de posicionamiento en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de evaluación de posicionamiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a los alumnos sobre la satisfacción en la calidad educativa. 	Decanato de la facultad	Semestral
SINEACE	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los estándares de calidad de parte de Universidades del País. • Certificación de la Calidad Educativa • Acreditación de un Programa de estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de evaluación • Auto evaluación • Evaluación externa. • Dictamen de acreditación. • Seguimiento para la mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud • Formato de evaluación • Estándares de calidad. • Certificado 	Jefe de la oficina de calidad	Mensual

SUNEDU	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar el licenciamiento a todas las universidades del Perú. • Administrar el registro de grados y títulos brindando seguridad jurídica de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documentaria • Verificación presencial • Emisión de resolución 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de licenciamiento institucional • Formato de revisión in situ del cumplimiento de todas las CBC. • Resolución 	Jefe de la oficina de calidad	Semestral
COLEGIOS PROFESIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de alumnos inscritos • Todos sus integrantes estén habilitados. • Tener convenios con instituciones públicas y privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el estatuto • Cumplir con las comisiones y responsabilidades que el Colegio le asigne. • Asistir a las asambleas y reuniones del Colegio • Proponer proyectos, dictámenes, peritajes, consultorías u otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Título de colegiado • Certificado de Habilitación • Registro del Profesor Colegiado Habilitado 	Jefe de la oficina de calidad	Semestral

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN	ALCANCE Y APLICABILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	<i>Código</i>	FCE-SGC-AyA-01
		<i>Versión</i>	01
		<i>Fecha</i>	28/10/2019

Contexto, Alcance y Aplicabilidad

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00	Edición inicial	Dir. Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de	17/11/2019		21/11/2019
01					
02					
03					

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objetivo aplicar el alcance de este procedimiento a las actividades especificadas en este documento y realizadas por la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este procedimiento aplica a las actividades especificadas y realizadas en las instalaciones de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y los servicios que realiza.

3. ALCANCE Y APLICABILIDAD

3.1.ALCANCE

La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán está implementando el Sistema de Gestión de Organizaciones educativas en sus procesos académicos; para ello, se está trabajando con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018.

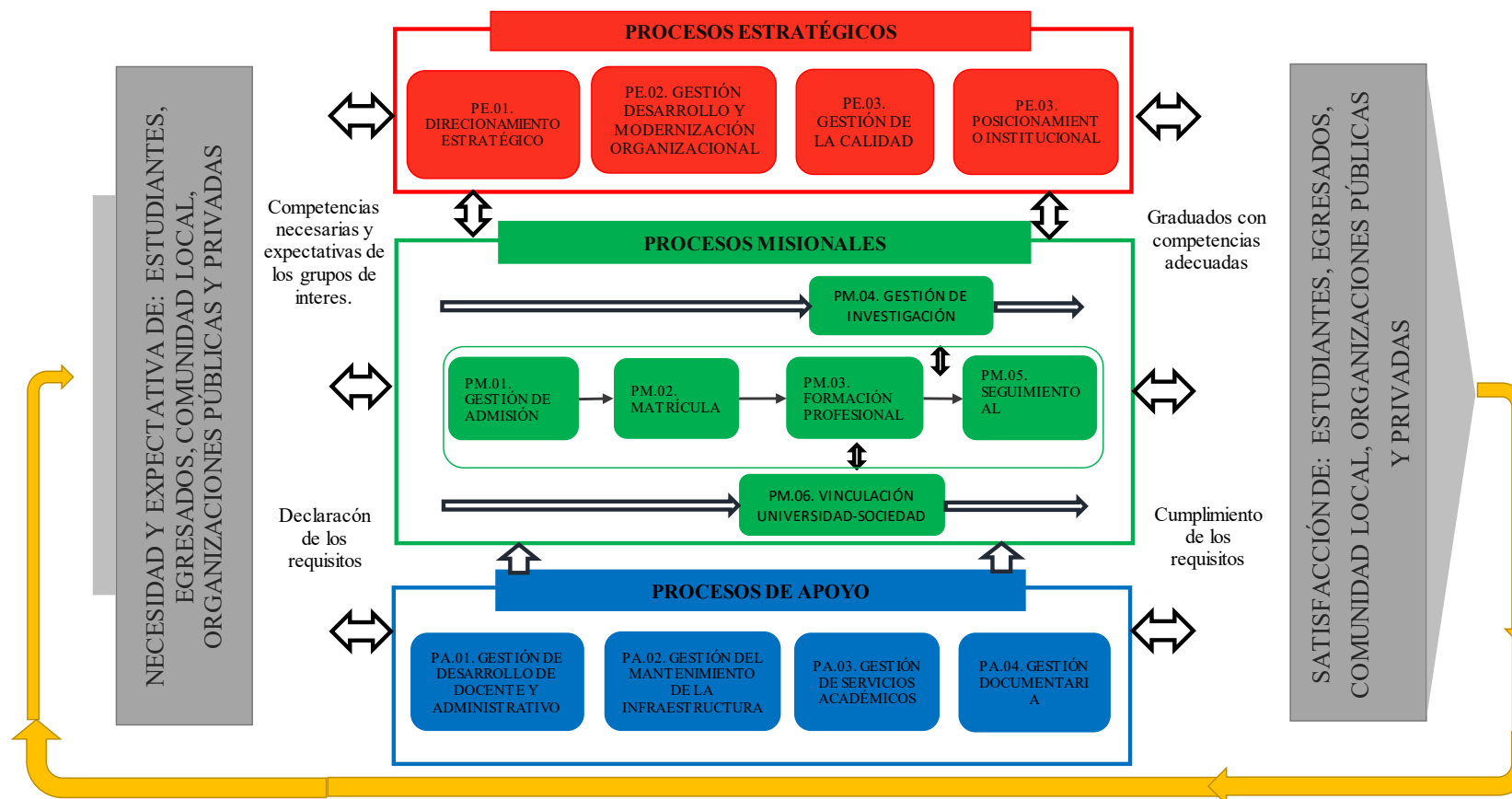
- El sistema de gestión de organizaciones educativas (SGOE) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán, determina su alcance a los servicios prestados en Gestión de Admisión, Formación Profesional, Gestión de Investigación, Seguimiento del Egresado y Vinculación Universidad Sociedad; es aplicable a todos los programas de pregrado que imparten en la facultad y afectará a todo personal implicado en la elaboración y desarrollo del programa formativo.


3.2.APLICABILIDAD

Respecto a la aplicabilidad de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018, cabe destacar la aplicabilidad de todos sus requisitos.

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDEZÁN	MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Código	FCE-SGC-MP-01
		Versión	01
		Fecha	10/11/2019

MAPA DE PROCESOS - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



		INVENTARIO DE PROCESOS			Código	FCE-SGC-IP-01
					versión	01
					Fecha	20/11/2019
CÓDIGO	PROCESO NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 1 /PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PROCESO NIVEL 2 /PROCEDIMIENTO	
PE.01	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PE.01.01	Formulación de planes			
		PE.01.02	Evaluación de planes			
		PE.01.03	Gestión de riesgos.			
PE.02	GESTIÓN DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN ORGANIZACIONAL	PE.02.01	Diseño organizacional			
		PE.02.02	Mejora organizacional			
		PE.02.03	Gestión de Desarrollo de sistemas de información			
PE.03	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PE.03.01	Gestión de sistemas de calidad.	PE.03.01.01	Implementación el SGOE	
				PE.03.01.02	Ejecución de auditorias	
				PE.03.01.03	Mejora continua	
		PE.03.02	Gestión de mejora continua y acreditación.	PE.03.02.01	Organización del Circulo de Mejora Continua (CMC)	
				PE.03.02.02	Ejecución, revisión y seguimiento del CMC	
				PE.03.02.03	Evaluación externa de las carreras profesionales de la FCE.	
PE.04	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	PE.04.01	Alianzas estratégicas			
		PE.04.02	Gestión de la comunicación			
PM.01	GESTIÓN DE ADMISIÓN	PM.01.01	Programación de la admisión	PM.01.01.01	Elaboración de cuadro de vacantes	
				PM.01.01.02	Elaboración del plan de trabajo o cronograma de actividades	
				PM.01.01.03	Elaboración del cronograma de admisión	
				PM.01.01.04	Elaboración del contenido temático	
				PM.01.01.05	Elaboración de la prueba y ponderación de preguntas	
				PM.01.01.06	Elaboración del prospecto de admisión	
		PM.01.02	Selección e inscripción del postulante	PM.01.02.01	Inscripción y selección del personal administrativo y docente	
				PM.01.02.02	Elaboración de la prueba	
				PM.01.02.03	Evaluación del postulante	
PM.02	MATRÍCULA	PM.02.01	Incorporación y nivelación de ingresantes	PM.02.01.01	Matricula e inscripción de estudiantes	
				PM.02.01.02	Nivelación de ingresantes	
		PM.02.02	Trámites de matrícula	PM.02.02.01	Reserva de matrícula	
				PM.02.02.02	Reincorporación de estudiantes	
PM.03	FORMACIÓN PROFESIONAL	PM.03.01	Gestión curricular	PM.03.01.01	Evaluación y rediseño del documento curricular	


				PM.03.01.02	Aprobación del documento curricular	
		PM.03.02	Planificación académica	PM.03.02.01	Elaboración del Calendario académico	
				PM.03.02.02	Elaboración de la carga académica	
				PM.03.02.03	Reestructuración de carga académica	
				PM.03.02.04	Programación de carga no lectiva	
				PM.03.02.05	Elaboración y entrega del sílabo	
		PM.03.03	Gestión de Enseñanza - Aprendizaje	PM.03.03.01	Programación y ejecución de la enseñanza - aprendizaje	
				PM.03.03.02	Evaluación del sílabo	
				PM.03.03.03	Tutoría	
				PM.03.03.04	Evaluación de enseñanza - aprendizaje	
PM.04	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	PM.04.01	Formulación y aprobación de los proyectos de investigación.	PM.04.01.01	Conformación del equipo de investigación y elaboración del investigación	
				PM.04.01.02	Designación y aprobación de los miembros del jurado evaluador	
				PM.04.01.03	Evaluación y aprobación de los proyectos de investigación	
		PM.04.02	Seguimiento de la ejecución de los proyectos de investigación	PM.04.02.01	Elaboración del informe de avance y visto bueno	
				PM.04.02.02	Elaboración y aprobación del informe final/libro	
				PM.04.02.03	Elaboración y aprobación del artículo científico	
		PM.04.03	Evaluación de los proyectos de investigación ejecutados	PM.04.03.01	Revisión del informe final del proyecto de investigación	
				PM.04.03.02	Sustentación del informe final	
				PM.04.03.03	Obtención del diploma de grado/licenciatura	
				PM.04.03.04	Difusión de tesis de grado/licenciatura	
		PM.04.02	Registro de propiedad intelectual o modelo de utilidad			
		PM.05	SEGUIMIENTO AL EGRESADO	PM.05.01	Registro o actualización de datos de egresados, empleadores y requerimiento de profesionales	
				PM.05.02	Medición de percepción de egresados y/o empleadores	
PM.06	VINCULACIÓN UNIVERSIDAD - SOCIEDAD	PM.06.01	Formulación de la intervención.			
		PM.06.02	Ejecución de los proyectos de intervención	PM.06.02.01	Ejecución de Proyectos de responsabilidad social	
				PM.06.02.02	Ejecución de Servicios Académicos	

		PM.06.03	Evaluación de resultados	
PA.01	GESTIÓN DE DESARROLLO DE DOCENTE Y ADMINISTRATIVO	PA.01.01	Gestión deL rendimiento	
		PA.01.02	Gestión de desarrollo y capacitación	
		PA.01.03	Gestión de las relaciones humanas y sociales	
PA.02	GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	PA.02.01	Gestión del mantenimiento preventivo	
		PA.02.02	Gestión del mantenimiento correctivo	
PA.03	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	PA.03.01	Evaluación de estudiantes a los servicios de bienestar	
		PA.03.02	Ejecución de los servicios de bienestar	
		PA.03.03	Evaluación de los servicios de bienestar	
PA.04	GESTIÓN DOCUMENTARIA	PA.04.01	Gestión de trámite documentario	
		PA.04.02	Gestión Archivista	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código	FCE-SGC-CP-03
		Versión	01
		Fecha	16/12/2019


PROCESOS ESTRATÉGICOS

A) PROCESO PE.01. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Clasificación		
					Estratégico		
Objetivo	Implementar el marco prospectivo, estratégico y operativo de la UNHEVAL, que conduzca al cumplimiento de los objetivos institucionales trazados.			Código	PE.01		
Alcance	Abarca desde la formulación de planes hasta gestionar los futuros riesgos y oportunidades.			Fecha	16/12/2019		
Dueño del proceso	Rectorado, CU, AU, Secretaría General, Asesoría Legal			Versión	1.0		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel I	Productos	Clientes			
<ul style="list-style-type: none"> • CEPLAN 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología a seguir para la elaboración del análisis prospectivo. 	PE 01.01. FORMULACIÓN DE PLANES	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación de Análisis prospectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 			
<ul style="list-style-type: none"> • CEPLAN 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología a seguir para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 		<ul style="list-style-type: none"> • Oficio para revisión y aprobación del PEI. • Proyecto del Plan Estratégico Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo para la elaboración del PEI • Informe de análisis y diagnóstico institucional. 			<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) • Oficio para aprobación del proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación del presupuesto institucional de apertura (PIA) 				<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) • Oficio para aprobación del proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional (PEI) 					<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación del informe de evaluación del PEI. • Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado y ratificado. • Observaciones del plan 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria. • CEPLAN
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio para revisión y aprobación del PEI. • Proyecto del Plan Estratégico Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación del informe de evaluación del POI. • Resolución de aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) • Resolución de ratificación del Plan Operativo Institucional (POI) • Observaciones del plan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria. • MEF 				
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad De Planificación Y Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) • Oficio para aprobación del proyecto del Plan Operativo Institucional (POI) 		<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación del informe de evaluación del POI. • Resolución de aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) • Resolución de ratificación del Plan Operativo Institucional (POI) • Observaciones del plan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria. 			
<ul style="list-style-type: none"> • PE.03.01. Gestión de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de amenazas y riesgos 	PE.03.01. GESTIÓN DE RIESGOS.		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de riesgo de la UNHEVAL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria. 		


<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto institucional anual 		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria.
<ul style="list-style-type: none"> • PE.01. Direccionamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas aplicables a la gestión de riesgos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicaciones de gestión del riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria.
Requisitos legales				
<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30220 Ley Universitaria. • Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. • Estatuto de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, Resolución N° 0062008-UNHEVAL-AU. • Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico-Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - Resolución de Presidencia del Consejo • Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD Fecha: 02/04/2014 Metodología de Simplificación administrativa aprobado mediante Decreto Supremo N°007-2011-PCM. • Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. • Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL • Políticas institucionales de la UNHEVAL.” Orientadas a la excelencia” 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. • Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL. • Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL. • Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Vadhizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. • Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. 				
Recursos			Indicador de desempeño	
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director de la Unidad de Planificación y Presupuesto. • Jefe de la Unidad de presupuesto. • Secretaria General • Rector • Expertos en análisis prospectivo <p>Asesora legal</p> <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo web CEPLAN • Aplicativo web para la demanda social. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores, Impresoras. 			<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico en el nivel bueno y excelente. • Porcentaje ejecución del presupuesto anual relacionado al POI 	
Riesgos			Controles	
<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de planes estratégicos incoherentes con la realidad institucional • Incumpliendo de la Misión Institucional, Facultad y/o Carreras Profesionales. • Pérdida de vigencia de los planes institucionales. 			<ul style="list-style-type: none"> • Promover la articulación interinstitucional • Tiempo de emisión de resolución de comisiones • Tiempo de emisión de resolución de aprobación y planes de trabajo • Tiempo de elaboración del análisis prospectivo • Tiempo de elaboración del PEI. • Tiempo de elaboración de la evaluación del PEI. • Tiempo de elaboración de la programación del presupuesto • Tiempo de la formulación del presupuesto • Tiempo de elaboración del POI • Tiempo de elaboración de la evaluación del POI. 	

B) PROCESO PE.02. GESTIÓN DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN ORGANIZACIONAL

 GESTIÓN DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN ORGANIZACIONAL		Clasificación		
		Estratégico		
Objetivo	Creación de funciones, procesos y relaciones formales en la institución e identificar los aspectos inoperantes analizando el flujo de trabajo, los procedimientos, las estructuras y los sistemas.	Código PE.02		
Alcance	Abarca desde el diseño organizacional, mejora organizacional hasta el proceso de gestión de desarrollo de sistemas de información.	Fecha 16/12/2019		
Dueño del proceso	Rectorado	Versión 1.0		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Regulatorias 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de actualización del diseño organizacional 	PE.02.01. DISEÑO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto Reglamento General Directivas Internas 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Académicas y administrativas.
<ul style="list-style-type: none"> OSCI 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría 		<ul style="list-style-type: none"> ROF MOF 	<ul style="list-style-type: none"> PA.01. Gestión de Desarrollo de Docente y Administrativo
<ul style="list-style-type: none"> PE.01. Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico institucional 		<ul style="list-style-type: none"> TUPA TUSNE 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> PE.01. Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Gestión de Calidad 	PE.02.02. MEJORA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejora Informe de ejecución de planes de mejora Procesos mejorados 	<ul style="list-style-type: none"> PE.02.01. Diseño organizacional PE.01. Direccionamiento Estratégico
			<ul style="list-style-type: none"> Procesos mejorados que requieren automatización 	<ul style="list-style-type: none"> PE.02.03. Gestión de Desarrollo de Sistemas de Información.
			<ul style="list-style-type: none"> Certificado de Licenciamiento 	<ul style="list-style-type: none"> PE.04. Posicionamiento institucional.
<ul style="list-style-type: none"> Unidades Académicas y administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de automatización 	PE.02.03. GESTIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Prototipo del sistema Procesos automatizados Manuales de sistemas Registro de usuarios capacitados 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios en General
Requisitos legales				
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Políticas institucionales de la UNHEVAL. "Orientadas a la excelencia" 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Plan de Implementación (2013-2016)- Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM 				
Recursos			Indicador de desempeño	


<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rector • Jefe de la Unidad de Organización y Métodos • Jefe de Informática • Secretaria General <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Sistemas Informáticos:</p> <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. • Fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimientos de normativas internas • Grado de Implantación de Gestión por Procesos.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • El no cumplimiento de las normativas internas de la UNHEVAL • Demora en la implementación de gestión por procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las normativas internas de la UNHEVAL. • Tiempo de implementación de Gestión por Procesos. • Tiempo de actualización de la mejora de procesos • Tiempo de automatización de procesos.

C) PROCESO PE.03. GESTIÓN DE LA CALIDAD

		GESTIÓN DE LA ADMISIÓN			Clasificación
					Misional
Objetivo	Asegurar la calidad y mejoramiento continuo de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación, a partir de la consolidación de una cultura de calidad, mediante la cual se articule la planeación, la gestión, la evaluación y la autorregulación, como aporte a la formación integral, desarrollo social y posicionamiento de la Universidad a nivel nacional e internacional, y que permita elevar el reconocimiento de la comunidad universitaria y del servicio educativo.	Código			PE.03
		Alcance	Abarca desde la programación de la admisión de pregrado y posgrado hasta la selección e inscripción de estudiante.	Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector Académico	Versión			1.0
		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clients	
<ul style="list-style-type: none"> Facultad de Ciencias de la Educación (FCE) 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de contar con un Sistema de Gestión para organizaciones Educativas (SGOE) 	PE 03.01. GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo de proyecto de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> PE 03.02. Gestión de mejora continua y acreditación. 	
<ul style="list-style-type: none"> Organización Internacional de Normalización o Estandarización 	<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 21001:2018-Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas. 		<ul style="list-style-type: none"> Informe de diseño del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Calidad Facultad de Ciencias de la Educación. 	
<ul style="list-style-type: none"> Decanato de la FCE 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de diagnóstico de Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) 				
<ul style="list-style-type: none"> PE.02. Gestión desarrollo y modernización organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestión de procesos y procedimientos. 				
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y objetivos de calidad de la UNHEVAL 				<ul style="list-style-type: none"> Políticas y objetivos de calidad de la FCE alineado al de la UNHEVAL
<ul style="list-style-type: none"> SINEACE 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria. 	PE 03.02. GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA Y ACREDITACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de avance de autoevaluación para la acreditación de las carreras. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Calidad SINEACE 	
<ul style="list-style-type: none"> PE 03.01. Gestión de sistemas de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo de proyecto de calidad 		<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejora anual administrativo. Planes de mejora anual académicos. Acta de conformación de CMC administración 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de calidad Decanato de la FCE Directores cada carrera profesional de la FCE. 	
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Planes de Mejora administrativo Formato de Planes de Mejora académico. 				
Requisitos legales					


<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30220 Ley Universitaria. • Ley SINEACE 28740. • Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. • Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. • Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria, octubre 2016. Elaborado por SINEACE. • Modelo Educativo UNHEVAL. 1era edición, diciembre 2017. • Políticas institucionales de la UNHEVAL." Orientadas a la excelencia" 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. • Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL. • Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL. • Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. • Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. • Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. Directiva para la Conformación, Funcionamiento y Evaluación a los Comités de Calidad y Círculos de Mejora Continua de la UNHEVAL. 	
Recursos	Indicador de desempeño
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decanato de la Facultad de Ciencias de la Educación. • Directores de las carreras de la Facultad de Ciencias de la Educación. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de acreditación UNHEVAL • Plataforma online de pagos virtuales versión 1.0. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ingresantes que logran el perfil de ingreso en el nivel bueno y excelente. • Porcentaje de participación de las autoridades en gestión de la calidad. • Porcentaje de carreras acreditadas • Porcentaje de avances de autoevaluación para la acreditación de la facultad. • Porcentaje de avance del diseño del SGOE.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de documentos obsoletos (versiones anteriores del SGOE). Alterados. • No Garantizar el mantenimiento del Sistema de Gestión para Organizaciones educativas (ISO 21001:2018) • No identificar de los aspectos o situaciones que pueden afectar la integridad del SGOE. • Deficiencia en la formulación de los indicadores de gestión. • Inoportunidad en la identificación de las no conformidades reales o potenciales y/o acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar por expertos los instrumentos de evaluación con los que se verifica el perfil de ingreso y de egreso de cada programa de estudios de la Facultad de ciencias de la educación, para asegurar la fiabilidad de los resultados. • Tiempo de emisión de resoluciones. • Tiempo de emisión de resolución de aprobación informe de autoevaluación. • Tiempo de elaboración de proyecto • Auditorias institucionales periódicas. • Tiempo de elaboración las políticas y objetivos de calidad. • Tiempo de elaboración del Diagnóstico del SGOE • Tiempo de Diseño de los Macro procesos

D) PROCESO PE.04. POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN		POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL			Clasificación
					Estratégicos
Objetivo	Establecer y extender los vínculos y relaciones institucionales e interinstitucionales a nivel local, nacional e internacional, gestionando la conformación de asociaciones sin fines de lucro mediante convenios, para la proyección social y la extensión universitaria y así también promover y proyectar la imagen de la UNHEVAL.			Código	PE.04
Alcance	El alcance del macro proceso abarca los procesos Gestión de relaciones interinstitucionales, Institucionales y la Gestión de imagen institucional.			Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Directores de la Oficina - Oficina de Cooperación Técnica Internacional/Oficina de Imagen Institucional.			Versión	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.01. Gestión curricular Decanato PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Currículo adecuado Necesidad de iniciar proceso de admisión Vacante no cubierta Vacante disponible 	PE 04.01. ALIANZAS ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> Convenios suscritos 	<ul style="list-style-type: none"> PE 04.02. Gestión de comunicaciones. PM.06. Vinculación Universidad Sociedad. Comunidad universitaria. 	
<ul style="list-style-type: none"> Facultad. Áreas administrativas PE.04.01. Alianzas estratégicas PE.01.02. Formulación de planes. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de difusión de eventos o actividades. Plan de comunicaciones. Plan de difusión 	PE 04.02. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Portal de transferencia estándar Portal de transferencia Universitaria Programas, boletines, revistas, página web, radio, TV, aplicaciones y papelería. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad universitaria (Alumnos, docentes y administrativos) Sociedad. 	
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Constitución Política del Perú. Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Reglamento de Organización y Funciones de la UNHEVAL. Reglamento de Procedimiento de suscripción de convenios Ley N°27444 – Ley de Procedimiento Administrativo. 					
Recursos			Indicador de desempeño		
Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Rector. Consejo Consultivo. Jefe de la Unidad de Transparencia. Jefe de la OCTI. Director de la Oficina de Imagen Institucional Periodista Auxiliar de sistema administrativo. Secretaria. Conserje. Instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas. Equipos: <ul style="list-style-type: none"> Computadoras, laptops. Cámaras fotográficas Cámaras de video Portal web de la UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de convenios suscritos. Porcentaje de eventos y actividades difundidas. Porcentaje de documentos institucionales difundidos. 		
Controles					
<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones emitidas por las diferentes dependencias sin direccionamiento institucional. Extemporaneidad de publicaciones impresas, audiovisuales, radiales y virtuales. 			<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de elaboración de convenios. Tiempo de demora de difusiones de actividades o eventos. Tiempo de emisión de resolución del convenio. 		


PROCESOS MISIONALES

A) PROCESO PM.01. GESTIÓN DE LA ADMISIÓN

		GESTIÓN DE LA ADMISIÓN			Clasificación
					Misional
Objetivo	Reclutar, seleccionar e incorporar postulantes de pregrado y posgrado según el perfil de ingreso a fin de contribuir con la formación de profesionales conforme el perfil de egreso.			Código	PM.01
Alcance	Abarca desde la programación de la admisión de pregrado y posgrado hasta la selección e inscripción de estudiante.			Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector Académico			Versión	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.01. Gestión curricular 	<ul style="list-style-type: none"> Currículo adecuado 	PM 01.01. PROGRAMACIÓN DE LA ADMISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de vacantes de posgrado. Cuadro de vacantes de pregrado aprobado. Cronograma de admisión – pregrado aprobado. Cronograma de admisión – posgrado aprobado. Contenido temático – pregrado aprobado. Contenido temático – posgrado. Estructura de la prueba y ponderación de preguntas Ponderación de preguntas – posgrado. Prospecto de admisión – pregrado aprobado Prospecto de admisión – posgrado aprobado. 	<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> Decanato 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de iniciar proceso de admisión 				
<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Vacante no cubierta Vacante disponible 				
<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de postulación. 	PM 01.02. SELECCIÓN E INSCRIPCIÓN DEL POSTULANTE	<ul style="list-style-type: none"> Resultados del examen. Ficha de inscripción Constancia de ingreso Solicitud de información atendida 	<ul style="list-style-type: none"> Postulante PM.02. Matricula 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.02. Planificación académica 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Académico Carga académica 		<ul style="list-style-type: none"> Registro de inscritos. 	<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de inscripción de asignaturas 		<ul style="list-style-type: none"> Perfil de ingreso logrado 	<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria, octubre 2016. Elaborado por SINEACE. Modelo Educativo UNHEVAL. 1era edición, diciembre 2017. Políticas institucionales de la UNHEVAL. "Orientadas a la excelencia" 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL. Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL. Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. Texto Único de Servicios No Exclusivos 2017 de la UNHEVAL aprobado con Resolución Rectoral N°078-2017-UNHEVAL. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Reglamento de estudios de la UNHEVAL aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°4431-UNHEVAL General de la escuela de Posgrado aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°3477-2018-UNHEVAL. Reglamento General 2019 del Centro Preuniversitario Valdizán aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°0773-2019-UNHEVAL. Reglamento General de Admisión de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán APROBADO CON Resolución de Consejo Universitario N° 2895-2019-UNHEVAL. Reglamento General de Admisión de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL aprobado con resolución de Consejo Universitario N° 3259-2019-UNHEVAL. DIRECTIVA PARA el personal que labora en los procesos de admisión de la UNHEVAL con Resolución de Consejo Universitario N° 0774-2019-UNHEVAL. 		
Recursos			Indicador de desempeño		


<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de admisión – Dirección de Admisión • Especialista en procesos de admisión – Dirección de Admisión • Especialista en gestión Administrativa – Dirección de Admisión • Comisión central de admisión de la EPG - Escuela de posgrado. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Aulas de las facultades. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SEGUni) – Versión 2017-06 – Módulo exámenes de admisión. • Plataforma online de pagos virtuales versión 1.0. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. • Lectora d fichas ópticas • Fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ingresantes que logran el perfil de ingreso en el nivel bueno y excelente.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la programación • No cubrir el número de vacantes por carrera profesional • Falta de atención oportuna y soporte tecnológico durante el proceso de inscripción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar por expertos los instrumentos de evaluación con los que se verifica el perfil de ingreso y de egreso de cada programa de estudios de la Facultad de ciencias de la educación, para asegurar la fiabilidad de los resultados. • Especificar de forma clara y precisa la información sobre los programas de estudios en el prospecto de la institución, para que el postulante tenga expectativas y percepciones realistas de los programas de estudios.

B) PROCESO PM.02. MATRÍCULA

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		MATRÍCULA			Clasificación
					Misional
Objetivo	Organizar y ejecutar el proceso de matrícula a nivel de pregrado y posgrado y lograr la incorporación del ingresante con el perfil de ingreso requerido.			Código	PM.02
Alcance	Abarca desde la matrícula de ingresantes o estudiantes hasta la obtención del registro de matriculados, inscritos, perfil de ingreso logrado y el informe de nivelación académica.			Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector Académico, Facultades y Carreras Profesionales.			Versión	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.03. Gestión de la enseñanza - aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de notas. 	PM 02.01. INCORPORACIÓN Y NIVELACIÓN DE INGRESANTES	<ul style="list-style-type: none"> Constancia de matrícula Registro de matriculados Perfil de ingreso logrado Informe de programa de nivelación académica. 	<ul style="list-style-type: none"> SUNEDU 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.02. Planificación académica 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario académico Carga académica 			<ul style="list-style-type: none"> Facultad Estudiante 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de ingresantes Resultados del examen 			<ul style="list-style-type: none"> Facultad. Estudiante 	
<ul style="list-style-type: none"> Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de matrícula. Comprobante de pago por derecho a reserva de matrícula 	PM 02.02. TRÁMITES DE MATRÍCULA	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de reserva de matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Facultad. Estudiante 	
<ul style="list-style-type: none"> Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de reincorporación a la carrera. Comprobante de pago por derecho de reincorporación a la carrera. 			<ul style="list-style-type: none"> Estudiante 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.02.02.01. Reserva de matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de reserva de matrícula 				
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria, octubre 2016. Elaborado por SINEACE. Modelo Educativo UNHEVAL. 1era edición, diciembre 2017. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. 			<ul style="list-style-type: none"> Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL Reglamento general de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 1202-2018-UNHEVAL, modificado con Resolución de Consejo Universitario N°0760-2019-UNHEVAL. Reglamento De Estudios De La UNHEVAL Aprobado Con Resolución De Consejo Universitario N°4431-UNHEVAL Reglamento General De La Escuela De Posgrado Aprobado Con Resolución De Consejo Universitario N°3477-2018-UNHEVAL. Reglamento Del Programa de Nivelación Académica para ingresantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0583-2019-UNHEVAL 		
Recursos			Indicador de desempeño		

<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Asuntos Académicos y Servicios Académicos • Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación. • Directores de Departamento Académico - FCE • Directores de las Carreras Profesionales de la FCE. • Director de la Unidad de Posgrado de la FCE <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Aulas de las facultades, Laboratorios <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SEGUni) – Versión 2017-06 – Módulo matrícula • Plataforma online de pagos virtuales versión 1.0. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, • Laptops. • Servidores. • Impresoras • Escáneres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de incremento del número de matriculados con respecto al proceso de matrícula anterior.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la programación académica. • Falta de atención oportuna y soporte tecnológico durante el proceso de matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento constante a los estudiantes matriculados para evitar la deserción estudiantil

C) PROCESO PM.03. FORMACIÓN PROFESIONAL

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		FORMACIÓN PROFESIONAL			Clasificación
Objetivo	Formar profesionales según el perfil de egreso establecido en el documento curricular.			Código	Misional
Alcance	Abarca desde la elaboración del documento curricular hasta obtener el perfil de egreso del estudiante.			Fecha	PM.03
Dueño del proceso	Vicerrector Académico			Versión	16/12/2019
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Cientes	
<ul style="list-style-type: none"> PM.06.02. Evaluación de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados. 	PM 03.01. GESTIÓN CURRICULAR	<ul style="list-style-type: none"> Currículo adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> SUNEDU 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.05. Seguimiento al egresado 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de percepción del egreso Resultados de percepción del empleador 			<ul style="list-style-type: none"> Programación de la admisión 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.06.01. Formulación de la intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio académico aprobado 			<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> Vicerrector académico 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de iniciar el año académico. 	PM 03.02. PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> Calendario académico Carga académica 	<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 03.02. Planificación académica 	<ul style="list-style-type: none"> Carga académica Carga lectiva y no lectiva Sílabo 	PM 03.03. GESTIÓN DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> Registro de notas 	<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de inscritos, perfil de ingreso logrado 		<ul style="list-style-type: none"> Registro de estudiantes para investigación Perfil de egreso logrado 	<ul style="list-style-type: none"> PM.04. Gestión de investigación PM.05. seguimiento al egresado 	
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria, octubre 2016. Elaborado por SINEACE. Modelo Educativo UNHEVAL. 1era edición, diciembre 2017. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL Reglamento general de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 1202-2018-UNHEVAL, modificado con Resolución de Consejo Universitario N°0760-2019-UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Modelo de Acreditación para Programas de estudios de educación superior universitaria, octubre 2016. Elaborado por SINEACE. Modelo Educativo UNHEVAL. 1era edición, diciembre 2017. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL Reglamento general de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 1202-2018-UNHEVAL, modificado con Resolución de Consejo Universitario N°0760-2019-UNHEVAL. 		
Recursos			Indicador de desempeño		


<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Asuntos Académicos y Servicios Académicos • Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación. • Directores de Departamento Académico - FCE • Directores de las Carreras Profesionales de la FCE. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Aulas de las facultades. • Laboratorios <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SEGUni) – Versión 2017.06 – Módulo procesos académicos. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • laptops, • Servidores. • Impresoras, • Escáneres, • Proyector multimedia, • fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de egresados que logran el perfil de egreso en el nivel bueno o excelente.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un diseño curricular adecuado. • Incumplimiento del diseño curricular. • Incumplimiento de la programación académica • Ausencia de insumos para el desarrollo de las prácticas de laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar por expertos los instrumentos de evaluación con los que se verifica el perfil de ingreso y de egreso de cada programa de estudios de la Facultad de ciencias de la educación, para asegurar la fiabilidad de los resultados. • Realizar mediciones continuas de la percepción de las partes interesadas sobre la formación profesional que se imparte en los programas, para asegurar la pertinencia de la oferta académica con la demanda social. • Establecer medios físicos o digitales para recolectar posible no conformidades del servicio, para recolectar información que sirva de insumo a los planes de mejora.

D) PROCESO PM.04. GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN			Clasificación
					Misional
Objetivo	Generar conocimiento original e innovación a través de la investigación científica o tecnológica de estudiantes y docentes que contribuyen al desarrollo social y económico de la Región y del País.				Código
					PM.04
Alcance	Este proceso inicia desde la formulación de los proyectos investigación hasta el registro de propiedad intelectual o modelo de utilidad.				Fecha
					16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector de investigación				Versión
					1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel I	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Alumno Egresado 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de asesoramiento para elaborar proyecto de investigación/plan de trabajo 	PM 04.01. FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de investigación aprobado Plan de publicación aprobado Proyecto de tesis aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 04.01. Formulación y aprobación de los proyectos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de investigación aprobado Plan de publicación aprobado Proyecto de tesis aprobado 	PM 04.02. SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Borrador de tesis con visto bueno del asesor 	<ul style="list-style-type: none"> PM 04.03. Evaluación de los proyectos de investigación ejecutados 	
			<ul style="list-style-type: none"> Informe final/libro aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad universitaria 	
			<ul style="list-style-type: none"> Artículo científico publicado en la Revista de Investigación científica. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Científicas (SciELO, SCOPUS, Latindex) 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 04.01. Formulación y aprobación de los proyectos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de investigación aprobado Plan de publicación aprobado Proyecto de tesis aprobado 	PM 04.03. EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EJECUTADOS	<ul style="list-style-type: none"> Diploma del grado/Licenciatura 	<ul style="list-style-type: none"> PM.05. Seguimiento al egresado 	
			<ul style="list-style-type: none"> Tesis de grado y/o Licenciatura publicado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad universitaria 	
			<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones con potencial de transferencia sin propiedad intelectual. 	<ul style="list-style-type: none"> ALICIA - CONCYTEC RENATI - SUNEDU 	
			<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones con potencial de transferencia que quieren que se registre a INDECOPI. 	<ul style="list-style-type: none"> PM.06.01. Formulación de la intervención. 	
			<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones por fondos concursables. 	<ul style="list-style-type: none"> PM 04.04. Registro de propiedad intelectual o modelo de utilidad 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 04.02. Seguimiento de la ejecución de los proyectos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones con potencial de transferencia que quieren que se registre a INDECOPI 	PM 04.04. REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL O MODELO DE UTILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Registro de propiedad intelectual/Propiedad Industrial 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria 	
	<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones por fondos concursables 				
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Art.412° y 420 del Reglamento General aprobado con resolución del Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL y su modificatoria aprobada con Resolución Consejo Universitario N° 3860-2017-UNHEVAL y su última 		


<ul style="list-style-type: none"> • Art. 140° del Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. • Art. 239 y 240° del Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0009-2018-UNHEVAL. • Estándar 22 y 23 del Factor 7 del 2.62, 2.6 del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación superior Universitaria-2016. • Políticas de investigación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan-UNHEVAL, modificado con Resolución N° 017-2017-UNHEVAL-VRI la Resolución N° 003-2016-UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 0064-2017-UNHEVAL. • Código de Ética para la Investigación, aprobado con Resolución N° 043-2017- UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 3840-2017-UNHEVAL. • Reglamento de subvención para la producción Científica (Participación en Eventos Científicos, publicaciones en revistas indizadas, publicación con el Número Estandar Internacional de Libros con Registro ISBN) de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan-2018, aprobado con Resolución N° 024-2018-UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 2559-2018-UNHEVAL. 	<ul style="list-style-type: none"> • modificatoria aprobada con Resolución Consejo Universitario N° 3247-2018-UNHEVAL • LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, aprobado con resolución N° 0173-2019-UNHEVAL-VRI y ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL. • Reglamento del Concurso de Proyectos de Investigación con Fondos Concursables de la UNHEVAL -2019, aprobado con Resolución N° 0069-2019-UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 721-2019-UNHEVAL. • Normas y Procedimientos para la Presentación de Proyectos, Informes y Artículos Científicos de Investigación de Docentes con Asignación Económica - 2019, aprobado con Resolución N° 056-2018-UNHEVAL-VRI. • Reglamento de Semilleros de Investigación, aprobado con Resolución N° 061-2018-UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 3941-2018-UNHEVAL. • Directiva de Semilleros de Investigación, aprobado con Resolución N° 063-2018-UNHEVAL-VRI, ratificado con Resolución Consejo Universitario N° 4277-2018-UNHEVAL. • Estructura para la Presentación del Plan de Publicación de Textos(Año Sabático) de la UNHEVAL, aprobado con Resolución N° 033-2018-UNHEVAL-VRI.
Recursos	Indicador de desempeño
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Investigación - Docente Elegido. • Director de Investigación Universitaria • Docente Nombrado • Director de Trasferencia e Innovación-Docente Nombrado • Jefe de la Unidad de Propiedad Intelectual - Administrativo Nombrado • Jefe de la Unidad de Gestión de Investigación - Administrador Nombrado. • Director de la unidad de Investigación - Docente Nombrado • Comité de Ética - Docentes Nombrados • Decano de Facultad – Docente Elegido <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Auditorio de la Facultad. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web de la UNHEVAL • Portal web de DIU-UNHEVAL • INTRANET de la DIU • Correo electrónico <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de variación de investigaciones de estudiantes y docentes. • Porcentaje de investigación con material patentable con relación al total de investigaciones de docentes y estudiantes.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio continuo en la normatividad externa e interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar mediante una aplicación si es plagio los trabajos de estudiantes y de docentes.

E) PROCESO PM.05. SEGUIMIENTO AL EGRESADO

		SEGUIMIENTO AL EGRESADO			Clasificación
					Misional
Objetivo	Obtener información de los egresados, cuyo análisis de resultados permitan la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la calidad educativa.				Código
					PM.05
Alcance	El alcance de este proceso está definido desde el registro y/0 actualización de datos de egresados y empleadores hasta la medición de su satisfacción con el programa de estudios.				Fecha
					16/12/2019
Dueño del proceso	Jefe (a) – Universidad del Seguimiento al egresado y bolsa de trabajo.				Versión
					1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> PM 03.03. Gestión de enseñanza – aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de egreso logrado 	PM 05.01. REGISTRO O ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EGRESADOS, EMPLEADORES Y REQUERIMIENTO DE PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la percepción del egresado 	<ul style="list-style-type: none"> PM 03.01. Gestión curricular 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.04.01. Formulación y aprobación de proyectos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Grado y 7o licenciatura otorgada. 	PM 05.02. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE EGRESADOS Y/O EMPLEADORES			
<ul style="list-style-type: none"> Egresado 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Académico Carga académica 		<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la percepción del empleador. Requerimiento de profesionales atendidos.. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas/privadas 	
<ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas/privadas 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de profesionales. 				
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Modelo educativo UNHEVAL 1era edición, diciembre 2017. Políticas Institucionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan "Orientados a la excelencia" 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 001 - 2018 - UNHEVAL. Reglamento general de Organización y Funciones aprobado con Resolución Rectoral N° 1202- 2018 - UNHEVAL. Reglamento general de la UNHEVAL aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547 - 2018 - UNHEVAL; modificado con Resolución de Consejo Universitario N° 0760 - 2019 - UNHEVAL. Reglamento para la prevención e intervención en los casos de hostigamiento sexual aplicable a autoridades, docentes, administrativos y estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huánuco aprobado con Resolución Rectoral N° 0017-2019- UNHEVAL. Plan Estratégico de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2020 - 2024 aprobado con Resolución Rectoral N° 0213-2019-UNHEVAL. Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2018-UNHEVAL. Plan de seguimiento al egresado y bolsa de trabajo 2019 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco aprobado con resolución de Consejo Universitario N° 1785-2019-UNHEVAL.. 					
Recursos			Indicador de desempeño		

<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe (a) – Unidad de Seguimiento al egresado y bolsa de trabajo. • Comisión del Seguimiento al egresado de la Facultad de Ciencias de la educación. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SEGUni) – Versión 2017-06 – Módulo procesos académicos. • Intranets egresados. • Sistema de Bolsa de trabajo Universidad. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras, • Escáneres • Fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ingresantes que logran el perfil de ingreso en el nivel bueno y excelente. Porcentaje de egresados incorporados por diversos mecanismos al mercado laboral. • Porcentaje de egresados de pre y posgrado que se encuentran satisfechos con la formación universitaria de pre grado. • Promedio del tiempo transcurrido entre el egreso y la obtención del primer empleo relacionado con su formación.
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con medios para recolectar posibles no conformidades del servicio por parte de los egresados. • Pérdida de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer medios físicos o digitales para recolectar posibles no conformidades del servicio, para recolectar información que sirva de insumo a los planes de mejora. • Verificar la trazabilidad de la implementación de los planes curriculares dentro de los programas de estudio, para asegurar el cumplimiento de los objetivos educacionales. • Realizar mediciones continuas de la percepción de las partes interesadas sobre la formación profesional que se imparte en los programas, para asegurar la pertinencia de la oferta académica con la demanda social.


F) PROCESO PM.06. VINCULACIÓN UNIVERSIDAD - SOCIEDAD

		VINCULACIÓN UNIVERSIDAD - SOCIEDAD			Clasificación	
					Misional	
Objetivo	Promover transferencia e intercambio de aprendizaje entre la sociedad y la universidad, adecuando a la universidad a un contexto real a través de la ejecución de proyectos, programas y actividades con el fin de responder a las necesidades de la sociedad.			Código	PM.06	
Alcance	Abarca desde la formulación de un proyecto que permita resolver una necesidad hasta la evaluación de resultados de la medición del desempeño de su ejecución.			Fecha	16/12/2019	
Dueño del proceso	Vicerrector Académico			Versión	1.0	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> PM.04. Gestión de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones con potencial de transferencia sin propiedad intelectual 	PM 06.01. FORMULACIÓN DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Servicio académico 	<ul style="list-style-type: none"> PM 03.01. Gestión curricular 		
<ul style="list-style-type: none"> PM.04.04. Registros de propiedad intelectual o modelo de utilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones con potencial de transferencia con propiedad intelectual 		M.05.02 EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> PM.06.02. Ejecución de proyectos de intervención. 	
<ul style="list-style-type: none"> PM 03.03. Gestión de la enseñanza - aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> Documento curricular 					
<ul style="list-style-type: none"> Sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad 					
<ul style="list-style-type: none"> Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de proyectos 					
<ul style="list-style-type: none"> PM.06.03. Evaluación de Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades identificadas 					
<ul style="list-style-type: none"> PM.06.01 Formulación de la Intervención 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto aprobado 	M.05.03 EVALUACIÓN DE RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad atendida 	<ul style="list-style-type: none"> Sociedad 		
			<ul style="list-style-type: none"> Capacidades formativas incrementadas 			
			<ul style="list-style-type: none"> Producto comercializado 			
<ul style="list-style-type: none"> Sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de inscripción y matrícula 		<ul style="list-style-type: none"> Proyecto ejecutado 	<ul style="list-style-type: none"> PM.06.03 Evaluación de Resultados 		
<ul style="list-style-type: none"> PM.06.02 Ejecución de proyectos de Intervención 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto ejecutado 		<ul style="list-style-type: none"> Resultado de la medición del desempeño de la ejecución de proyectos de inversión 	<ul style="list-style-type: none"> PM.03.01 Gestión Curricular 		
			<ul style="list-style-type: none"> Necesidades identificadas 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección 		
			Requisitos legales			
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Estatuto UNHEVAL 2018, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL Modelo Educativo de la UNHEVAL Reglamento de estudios de la Dirección de Educación a distancia y formación continua, aprobado con Resolución N° 0239-201-UNHEVAL-CU Reglamento interno del Centro de Idiomas de la UNHEVAL 			<ul style="list-style-type: none"> Directiva para la Presentación y Realización de Proyectos y Actividades de Responsabilidad Social Universitaria de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°1449-2018-UNHEVAL Reglamento de Responsabilidad Social Universitaria de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°1449-2018-UNHEVAL Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación 2017, aprobado con Resolución N°022-2017-UNHEVAL-VRI 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de los Centros de Producción de bienes y servicios, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 3873-2017-UNHEVAL
Recursos	Indicador de desempeño
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rector • Vicerrector Académico • Secretaría General • Decanos • Director de Responsabilidad Social Universitaria • Director de Investigación Universitaria • Director de Educación a distancia y formación continua • Director de la Escuela de Posgrado • Directores de las Unidad orgánica de responsabilidad social de la FCE. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas, Zonas de intervención • Aulas de clase • Parcelas <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Responsabilidad Social Universitaria. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de proyectos ejecutados satisfactoriamente
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • NO cumplir con el reglamento, normas, directivas. • No cumplir con lo estipulado en la ejecución de los proyectos. • Limitada interacción e integración con la comunidad en el fortalecimiento de la presencia de la Universidad en la vida social y cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de reglamentos, normas, directivas • Comunidades intervenidas • Control y seguimiento de la ejecución de proyectos • Requisitos académicos para la ejecución de cursos, programas y actividades

PROCESOS DE APOYO

A) PROCESOS PA.01. GESTIÓN DE DESARROLLO DE DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

		GESTIÓN DE DESARROLLO DE DOCENTE Y ADMINISTRATIVO			Clasificación
					Apoyo
Objetivo	Propiciar el fortalecimiento de las competencias del talento humano administrativo y docente de la Universidad, preocupándose por el mejoramiento del desempeño laboral, a través de la aplicación de programas que conlleven al cumplimiento de los objetivos Institucionales.			Código	PA.01
Alcance	Abarca toda la gestión del talento humano del personal administrativo y docente de la institución			Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Recursos Humanos.			Versión	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planificación y Presupuesto Unidad de recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de organizaciones y funciones Manual de perfil de puestos 	PA 01.01. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora 	PA 01.01. Gestión Del Desarrollo y Capacitación	
<ul style="list-style-type: none"> PE 04.01. ALIANZAS ESTRATÉGICAS 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos y convenios de servicios de formación (contratados, mandatos y términos de referencia) 	PA 01.02. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Formación ejecutada 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades Unidad de recursos Humanos 	
<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades PA.01.02. Gestión Del Rendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de capacitación. Plan de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de recursos Humanos 	
<ul style="list-style-type: none"> Servidor Locador Sindicato 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de queja o reclamo 	PA 01.03. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> Acta de conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> Servidor Locador Sindicato 	
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Institucional 		<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo Plan de emergencias y contingencias Programa de Bienestar social 	<ul style="list-style-type: none"> Servidores 	
<ul style="list-style-type: none"> SERVIR 	<ul style="list-style-type: none"> Guía del proceso de comunicación interna para el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de satisfacción de actividades de bienestar social 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recurso Humanos 	
			<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción de cultura organizacional Plan de acción del clima organizacional Plan de comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recurso Humanos Servidores Locadores 	
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 00012018-UNHEVA 			<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la UNHEVAL y su modificatoria, aprobado con resolución Consejo Universitario N° 0634-2018-UNHEVAL 		


<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL • Reglamento de Organización Y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL • Decreto Legislativo N° 275, Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público. • Decreto Legislativo N°1057 que regula el régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. • Ley M° 30057, Ley Servicio Civil • Directiva N° 002-2015-SERVIR/GDSRH Normas para la gestión del proceso de administración de puestos y elaboración del cuadro de puestos de la entidad - CPE, aprobado con Resolución De Presidencia Ejecutiva N° 304-2015-SERVIR-PE. • Reglamento de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la UNHEVAL y su modificatoria, aprobado con resolución Consejo Universitario N° 0634-2018-UNHEVAL • Guía para la gestión del Proceso de Insducción aprobado con Resolución Presidencia Ejecutiva N°265-SERVIR-PE • Manual de Gestión de Rendimiento, aprobado con Resolución.de Presidencia Ejecutiva N 257-2018-SERVIR-PE 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para la gestión del Proceso de Insducción aprobado con Resolución Presidencia Ejecutiva N°265-SERVIR-PE • Manual de Gestión de Rendimiento, aprobado con Resolución.de Presidencia Ejecutiva N 257-2018-SERVIR-PE. • Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE • Reglamento de concurso público de plazas para docentes contratados de la UNHEVAL • Guía para la gestión del proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de gestión de Recurso Humanos, aprobado con resolución de Presidencia Ejecutiva N°150-2017-SERVIR-PE • Guía para la Gestión del Proceso de Comunicacióm Interna del sistema Administrativo de gestión de Recursos humanos, aprobado con resolución de Presidencia Ejecutiva N°1512017-SERVIR-PE..
Recursos	Indicador de desempeño
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Recursos Humanos • Docentes • Personales administrativos <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Sistemas Informáticos: Intranet docente</p> <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. • Lectora d fichas ópticas • Fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personal que cumple con los requisitos de postulación. • Porcentaje de puestos ocupados • Porcentaje de puestos con bajo rendimiento • Porcentaje de docentes y administrativos capacitados
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones no realizadas • Capacitación deficiente e ineficiente • Recursos ilimitados para el desarrollo de los programas establecidos. • Deterioro del clima laboral • Personal docente no competente de acuerdo al perfil. • Personal administrativo no competente de acuerdo al perfil • Suministro de información no confiable e inoportuna 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del plan de desarrollo de personas • Ejecución del plan de mejoramiento del clima laboral • Realizar la inducción necesaria para el ingreso de nuevos personales. • Implementar el plan de mejoras para mejorar el rendimiento del personal.

B) PROCESO PA.02. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA			Clasificación
					Apoyo
Objetivo	Mantener la infraestructura física y tecnológica de la Facultad con la finalidad de ofrecer un buen servicio educativo a los estudiantes y comodidad a los docentes y personal administrativo de la facultad				Código
					PA.02
Alcance	Abarca desde la gestión de mantenimiento preventivo hasta la gestión del mantenimiento correctivo.				Fecha
					16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector Académico				Versión
					1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Planificación y presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Plan operativo Plan estratégico 	PM 02.01. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<ul style="list-style-type: none"> Informe de requerimiento Informe solicitando baja de equipó Registro de mantenimiento Oficio de conformidad de atención Reporte de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas facultades Unidad de informática Unidad de infraestructura Unidad de bienes patrimoniales Unidad General de Administración 	
<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de mantenimiento 				
<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de infraestructura y mantenimiento preventivo 				
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Planificación y presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Plan operativo Plan estratégico 	PM 02.01. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de necesidades Oficio de requerimiento PECOSA Informe de conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas Facultades Unidad de informática Unidad de infraestructura Unidad de bienes patrimoniales Unidad General de Administración 	
<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de mantenimiento 				
<ul style="list-style-type: none"> Unidades orgánicas Facultades 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de infraestructura y mantenimiento correctivo 				
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Modelo de Licenciamento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano 1era edición, enero 2016. Elaborado por SUNEDU. Políticas institucionales de la UNHEVAL. "Orientadas a la excelencia" 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL. Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL. Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. Texto Único de Servicios No Exclusivos 2017 de la UNHEVAL aprobado con Resolución Rectoral N°078-2017-UNHEVAL. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL 		
Recursos			Indicador de desempeño		


<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director de la Unidad de Infraestructura • Director de la Unidad de informática • Decano de la Facultad <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Aulas de las facultades. • Plataforma online de pagos virtuales versión 1.0. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mantenimiento de infraestructura tecnológica al año • Cantidad de mantenimiento de infraestructura física al año
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • No realizar un mantenimiento adecuado a las infraestructuras físicas y tecnológicas • No realizar un mantenimiento a tiempo a las infraestructuras físicas y tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de actividades para el control de los equipos tecnológicos.

C) PROCESO PA.03. GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS

 UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS			Clasificación
					Apoyo
Objetivo	Propiciar espacios que permitan el desarrollo de las diferentes dimensiones de sel humano, generando en el entorno dimensiones de potencialicen			Código	PA.03
Alcance	Abarca desde la evaluación de estudiantes a los servicios de bienestar hasta la ejecución de los servicios de bienestar			Fecha	16/12/2019
Dueño del proceso	Vicerrector Académico			Versión	1.0
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Cientes	
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas solicitudes 	PM 03.01. EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES A LOS SERVICIOS DE BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> Informe de diagnóstico. 	<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> Decanato 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de iniciar proceso de admisión 				
<ul style="list-style-type: none"> PM 01.02. Selección e inscripción del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Vacante no cubierta Vacante disponible 				
<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	<ul style="list-style-type: none"> Distribución presupuestal 	PM 03.02. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> Plan de actividades de grupos de apoyo Plan de acción anual de bienestar universitario 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad universitaria 	
<ul style="list-style-type: none"> PM.03.02. Planificación académica 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Académico Carga académica 		<ul style="list-style-type: none"> Registro de inscritos. 	<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	
<ul style="list-style-type: none"> Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de inscripción de asignaturas 		<ul style="list-style-type: none"> Perfil de ingreso logrado 	<ul style="list-style-type: none"> Postulante 	
Requisitos legales					
<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 Ley Universitaria. Programa Presupuestal – Ministerio de Economía y Finanzas. Políticas institucionales de la UNHEVAL.” Orientadas a la excelencia” 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL. Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL. Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL. Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL. 			<ul style="list-style-type: none"> Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL. Texto Único de Servicios No Exclusivos 2017 de la UNHEVAL aprobado con Resolución Rectoral N°078-2017-UNHEVAL. Estatuto Universitario UNHEVAL aprobado con Resolución N° 07-2016-UNHEVAL Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU. Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNHEVAL aprobado con Resolución de consejo Universitario N° 0769-2019-UNHEVAL 		
ecursos			Indicador de desempeño		

<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de admisión – Dirección de Admisión • Especialista en procesos de admisión – Dirección de Admisión • Especialista en gestión Administrativa – Dirección de Admisión • Comisión central de admisión de la EPG - Escuela de posgrado. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. • Aulas de las facultades. <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SEGUni) – Versión 2017-06 – Módulo exámenes de admisión. • Plataforma online de pagos virtuales versión 1.0. <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, laptops. • Servidores. • Impresoras. • Escáneres. • Lectora d fichas ópticas • Fotocopiadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participatentes/número de eventos • Número de grupos que participaron / grupos proyectados • Número de estudiantes atendido /población estudiantil
Riesgos	Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades no acordes con las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria • Poca participación de la comunidad universitaria en actividades o programas. • Falta de personal para desarrollo o programas 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis minucioso de encuestas de necesidades y expectativas • Evaluación de pertinencia y de las actividades de difusión

D) PROCESO PA.04. GESTIÓN DOCUMENTARIA

 GESTIÓN DOCUMENTARIA		Clasificación		
		Apoyo		
Objetivo	Administrar, conservar y archivar la documentación de la Facultad provenientes de otras instituciones, público en general y de las diferentes dependencias que conforman la UNHEVAL.			
		Código		
		PA.04		
Alcance	Abarca desde la recepción del documento, el trámite del documento, el almacenamiento de documentos en archivadores, la eliminación de documentos y el acceso a la información pública			
		Fecha		
		16/12/2019		
Dueño del proceso	Oficina de Secretaría General, Decanato de la Facultad.			
		Versión		
		1.0		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 1	Productos	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Unidades Académico y/o Administrativas. • Público en General. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento 	PA 04.01. GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Cargo. • Archivadores • Expedientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades Académico y/o Administrativas. • PA 04.02. Gestión archivista • Personal admni.
<ul style="list-style-type: none"> • Unidades Académico y/o Administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos en periodo de archivo. • Necesidad de Transferir Acerbo Documental. 	PA 04.02. GESTIÓN ARCHIVISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos archivados. • Acerbo documental para eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central. • Archivo Regional. • Archivo de la Nación
Requisitos legales				
<ul style="list-style-type: none"> • LEY N°27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General • Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos, su reglamento y modificatorias. • Directiva N° 001-2018-AGN/DAI - "Normas para la eliminación de documentos de archivo en las entidades del sector público". • Directiva N° 001-2019-AGN/DC "Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública". • Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA, "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas" • Directiva N° 004-2019-AGN/DDPA "Guía Técnica Archivística para la Universidad Pública" • Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA "Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública" 		<ul style="list-style-type: none"> • Directiva N° 010-2019-AGN/DDPA "Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública" • Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "NORMA PARA LA DESCRPCIÓN ARCHIVÍSTICA EN LA ENTIDAD PÚBLICA" • Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública" • Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N°0001-2018-UNHEVAL • Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL • Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Rectoral N°1202-2018-UNHEVAL 		
Recursos		Indicador de desempeño		
<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Unidad de Archivo Central • Rector • Director de Planificación y Presupuesto • Asesor Legal • Secretario General • Técnicos Administrativos • Secretaria • Comité Evaluador de Documentos. <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas. <p>Equipos informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras, impresoras, escáner. 		<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de usuarios atendidos al mes. 		
Riesgos		Controles		
<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la atención del documento • Demora de transferencia de los archivos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de trámite de documentos. • Tiempo de transferencia de archivos. 		

ANEXO 7


CAPÍTULO 5:

LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	Código	FCE-SGC-AE-01
		versión	01
		Fecha	05/01/2020

MISIÓN INSTITUCIONAL

“Brindar formación profesional científica, tecnológica y humanística a los estudiantes universitarios de manera competitiva y con responsabilidad social”

MISIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

“Somos una Facultad formadora de profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos con sentido humanista e integración social, inspirados en valores éticos, la búsqueda de la verdad y responsabilidad social; que contribuye con el desarrollo sostenible de la región y del país”

VISIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

“Ser una Facultad acreditada, líder en la generación de conocimiento y la formación de profesionales de la educación altamente especializados, con responsabilidad social, valores y principios democráticos; comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país.”

	POLÍTICA	Código	FCE-SGC-P-01
		versión	01
		Fecha	12/01/2020

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00					
01					
02					
03					

La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, para cumplir con su misión de formar profesionales de calidad en la educación, generadora y difusora de conocimientos científicos y tecnológicos, que contribuyan al desarrollo de la comunidad y del país.

Se compromete a:

- ✓ Cumplir con los objetivos estratégicos institucional periodo 2020-2024.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios del Perú e institucional vigente y otros requisitos aplicables a los bienes y servicios.
- ✓ Impulsar y asegurar una cultura de calidad organizacional basada en la norma ISO 21001:2018.
- ✓ Desarrollar las competencias profesionales de los estudiantes a nivel pregrado y posgrado, mediante currículos por competencias que responden a la demanda social y a las necesidades y expectativas del grupo de interés.
- ✓ Gestionar la propiedad intelectual inversa a los procesos de formación académica, investigación, seguimiento al egresado, vinculación sociedad-universidad.
- ✓ Realizar proyectos de responsabilidad social de acuerdo con las necesidades de la comunidad universitaria y de la Región Huánuco, que generen un impacto positivo en la sociedad e incremente la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes a nivel pregrado y posgrado, y las partes interesadas.
- ✓ Promover el compromiso de nuestro personal docente y no docente con el Sistema de Gestión de para la Organización Educativa.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos el Sistema de Gestión de Calidad.

DECANO DE LA FACULTAD

	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES	Código	FCE-SGC-MOF-01
		Versión	01
		Fecha	28/10/2019

MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00					
01					
02					
03					

PRESENTACIÓN

El MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, es un documento normativo que tiene por finalidad establecer y regular la estructura orgánica y funcional de los diferentes órganos de la Facultad, estableciendo para el efecto la estructura organizacional, funciones generales y específicas, delimitando las responsabilidades, relaciones de dependencia, relaciones de coordinación, delegaciones de autoridad y de los cargos que la conforman.

En este sentido, el presente Manual de Organizaciones y Funciones actualizado, tiene como fin que la Facultad de Ciencias de la Educación cuente con un documento normativo de gestión actual; éste responde al funcionamiento real, acorde con la estructura organizacional actual de la Facultad de Ciencias de la Educación.

El MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES (MOF), consta de tres títulos y cuatro capítulos, en los que se describen las funciones generales y específicas, cuadro orgánico de cargos y el organigrama de la Facultad de Ciencias de la Educación.

TÍTULO I

GENERALIDADES

A. FINALIDAD

El manual de organización y funciones (MOF) de la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, es un documento normativo que tiene por finalidad establecer y regular la estructura orgánica y funcional de los órganos de la facultad, determinando las funciones generales y específicas, delimitando las responsabilidades, relaciones de dependencia, relaciones de coordinación y delegación de autoridad.

El presente manual tiene como fin que la Facultad de Ciencias de la Educación cuente con un documento normativo de gestión actual que delimite y precise las líneas de autoridad, responsabilidad y las funciones generales de las unidades orgánicas y específicas que corresponden a cada cargo.

B. ALCANCE

El cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Organizaciones y Funciones, abarca a todo el personal que labora en las unidades orgánicas de la Facultad de Ciencias de la Educación. Su ámbito de aplicación comprende desde el consejo de facultad hasta el personal que presta servicios en los niveles de mejor jerarquía, respetando la estructura orgánica funcional y la normatividad vigente.

C. CONTENIDO

El presente Manual de Organizaciones y Funciones cubre la organización estructural y funcional de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo de aplicación a todo el personal que labora en las dependencias de la Facultad.

D. BASE LEGAL

- Ley N° 30220 Ley Universitaria
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0009-2018-UNHEVAL.

- Resolución Jefatural N° 095-95- INAP/DNR que aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DNR “Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones”.
- Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado mediante Resolución N° 1544-2008-UNHEVAL-CU del 30 julio de 2008.
- Cuadro para Asignación de Personal, aprobado mediante Resolución N° 01113-2017-UNHEVAL-R.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Políticas institucionales de la UNHEVAL.” Orientadas a la excelencia” 2017-2019 aprobado con Resolución Rectoral N°1412-2019-UNHEVAL.
- Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la UNHEVAL aprobado con Resolución rectoral N° 3052-2019-UNHEVAL.
- Plan Operativo Institucional UNHEVAL 2019 aprobado con Resolución Rectoral N° 1943-2019-UNHEVAL.
- Reglamento de organización y funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL.
- Manual de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán aprobado con Resolución N° 0012-2015-UNHEVAL-CU.

TÍTULO II

DISEÑO ORGÁNICO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es la Unidad Académico-Administrativo que funciona como organismo descentralizado responsable de la formación académico profesional, del perfeccionamiento, investigación y proyección social, de generación y promoción de la cultura en áreas a fines de conocimiento.

FUNCIONES GENERALES

- a) Preparar, ejecutar y evaluar los planes y programas de estudios referentes a la formación profesional de Pregrado y otras modalidades de estudio.
- b) Formular, ejecutar y evaluar los planes y programas de extensión universitaria y proyección social.
- c) Preparar, ejecutar y evaluar los proyectos de investigación en las diferentes áreas del quehacer pedagógico y metodológico.
- d) Coordinar con los órganos de dirección y ejecución de la Universidad Para el logro de sus fines y objetivos.
- e) Suscribir convenios con otras universidades con miras al cumplimiento de los fines previstos.
- f) Cumplir las normas legales vigentes, así como, los acuerdos y resoluciones emanadas de los órganos superiores de la Universidad.
- g) Formular, ejecutar y evaluar programas de capacitación y perfeccionamiento del personal de docente y administrativo de la Facultad.
- h) Otras funciones que se le asignen por ley.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Facultad de Ciencias de la Educación tiene la siguiente estructura orgánica:

- 1. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y DE GOBIERNO**
 - 1.1. Consejo de Facultad
 - 1.2. Decanato
- 2. ÓRGANOS DE APOYO**
 - 2.1. Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales.
 - 2.2. Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades.
- 3. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**
 - 3.1. Unidad de Calidad y Acreditación
- 4. ÓRGANOS DE LÍNEA O DE EJECUCIÓN.**
 - 4.1. Escuelas profesionales.
 - 4.1.1. Carrera profesional de Educación Física.
 - 4.1.2. Carrera profesional de Educación Inicial.
 - 4.1.3. Carrera profesional de Educación Primaria.
 - 4.1.4. Carrera profesional de Biología, Química y Ciencia del Ambiente.
 - 4.1.5. Carrera profesional de Ciencias Histórico, Sociales y Geográficas.
 - 4.1.6. Carrera profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales.
 - 4.1.7. Carrera profesional de Lengua y Literatura.
 - 4.1.8. Carrera profesional de Matemática y Física.
 - 4.2. Unidad de Investigación.
 - 4.3. Unidad de Responsabilidad Social.
 - 4.4. Unidad de Posgrado.
 - 4.5. Unidad de Producción y Servicios Académicos
 - 4.6. Colegio de Nacional de Aplicación.

LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN.

DE AUTORIDAD

La Facultad de Ciencias de la Educación, ejerce autoridad sobre los diferentes órganos que lo constituyen.

DE RESPONSABILIDAD

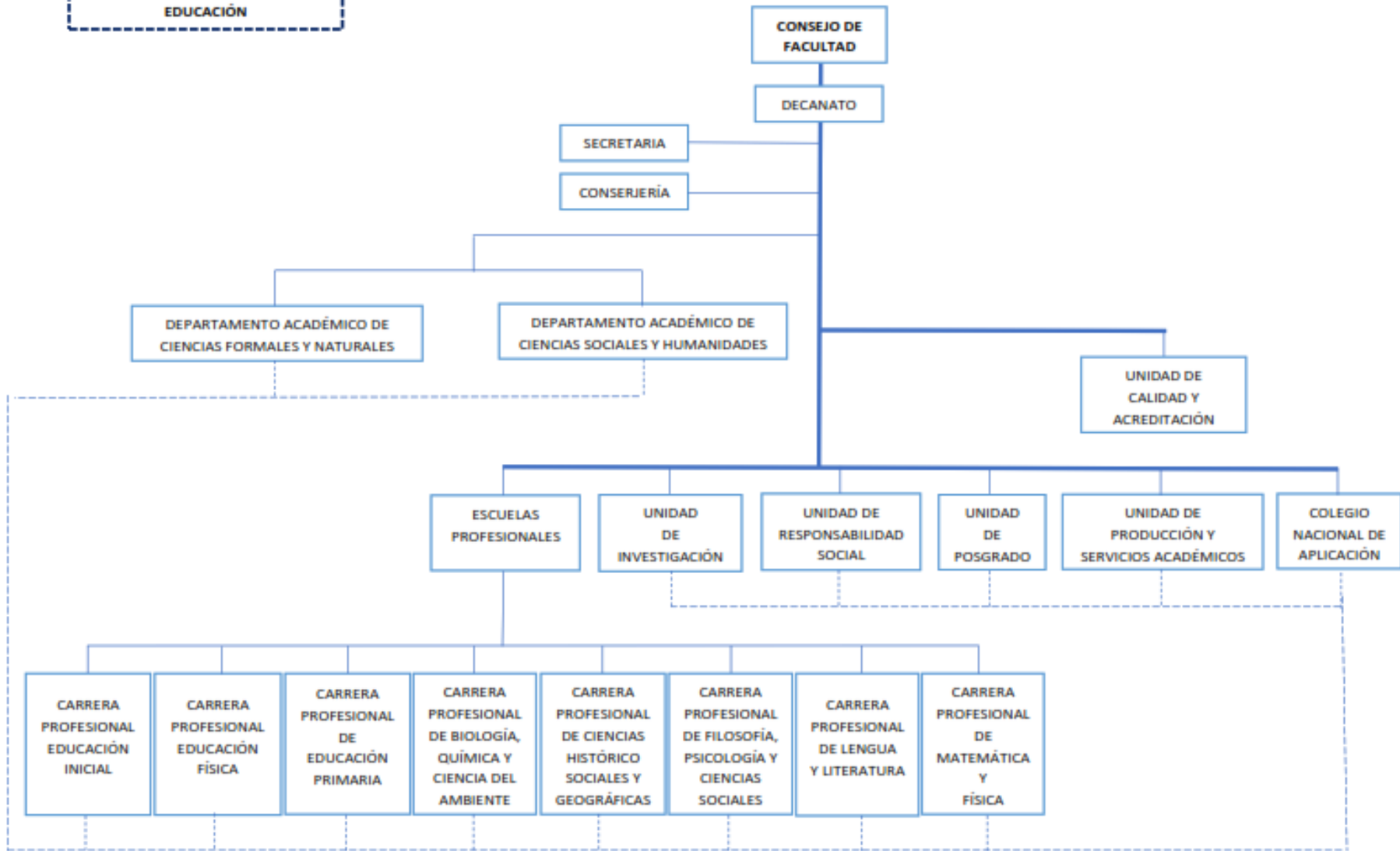
La Facultad de Ciencias de la Educación es responsable ante el Rectorado del cumplimiento de sus fines, objetivos y funciones establecidos en las normas vigentes.

DE COORDINACIÓN

La Facultad de Ciencias de Educación coordina externamente con las diferentes dependencias de la Universidad e internamente con las oficinas que la conforman.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS (COC)

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO		
01	Comisiones		
02	Decano	1	Docente designado
03	Secretaria del decanato	1	No docente
04	Auxiliar	1	No docente
	ÓRGANO DE ASESORÍA		
05	Jefe de la Unidad de Calidad y Acreditación	1	Docente designado
06	Técnico Administrativo en calidad	1	Docente designado
	DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS		
	DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CS. FORMALES Y NATURALES		
07	Director	1	Docente designado
08	Técnico administrativo de DA.Cs.FN	1	No docente
	DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CS. SOCIALES Y HUMANIDADES		
09	Director	1	Docente designado
10	Técnico administrativo de DA.Cs.SH	1	No docente
	ÓRGANO DE LÍNEA		
	ESCUELAS PROFESIONALES		
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL		
11	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA		
12	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA		
13	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE		
14	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN CIENCIAS HISTÓRICO, SOCIALES Y GEOGRÁFICAS		
15	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES		
16	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN LENGUA Y LITERATURA		

17	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN MATEMÁTICA Y FÍSICA		
18	Director	1	Docente
	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN		
19	Director	1	Docente
20	Técnico administrativo de UI	1	No docente
	UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
21	Director	1	Docente
22	Técnico administrativo de RS	1	No docente
	UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS		
23	SEGUNDA ESPECIALIDAD		
24	Director	1	Docente
25	Secretaria		No docente
26	Técnico administrativo de UPSA	2	No docente
	UNIDAD DE POSGRADO		
26	Director	1	Docente
27	Secretaria	1	No docente
28	Técnico administrativo	1	No docente
29	Técnico en gestión académica y económica	1	No docente
30	Asistente administrativo	1	No docente
	COLEGIO NACIONAL DE APLICACIÓN		
31	Director	1	Docente
32	Asistente administrativo	1	No docente
32	Auxiliar	1	No docente
33	Técnico administrativo CNA	2	No docente

TÍTULO III

DEL MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

CAPÍTULO I

DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y DE GOBIERNO

CONSEJO DE FACULTAD

Es el órgano máximo de dirección y de gobierno de la Facultad de Ciencias de la Educación, tiene la responsabilidad de tomar las decisiones de mayor jerarquía, encargado de fijar los objetivos, diseñar las estrategias y establecer políticas de la Facultad de Ciencias de la Educación.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Proponer al Consejo Universitario la contratación, nombramiento, ratificación, cambio de status y remoción de los docentes de sus respectivas áreas.
- Aprobar los currículos y planes de estudio elaborado por las Carreras Profesionales que integren la Facultad.
- Dictar el Reglamento Académico de la Facultad que corresponde las responsabilidades de docentes y estudiantes, así como los regímenes de estudios, evaluación, promoción y sanciones, dentro de las normas establecidas por el Estatuto de la Universidad.
- Proponer el número de vacantes para el concurso de admisión del Pre Grado, de la Segunda Especialización o del Post Grado, considerando las necesidades y potencialidades de sus recursos.
- Aprobar sus Reglamentos Especiales, en concordancia con el Estatuto y el Reglamento General de la UNHEVAL.
- Aprobar el otorgamiento del grado académico de bachiller, del título profesional, de los diplomas de especialización y de otras similares, a propuesta de las Carreras Académico Profesionales de la Facultad.
- Aprobar las convalidaciones y revalidar los grados y títulos otorgados por las universidades extranjeras, de acuerdo a Ley.
- Otorgar certificados y diplomas de egresados a los alumnos que concluyan sus estudios.

- Adscribir a los profesores de la Facultad al Departamento Académico correspondiente, teniendo en cuenta el título profesional.
- Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar el funcionamiento de la Facultad.
- Formular el Proyecto de Presupuesto de la Facultad y proponerlo al Consejo Universitario.
- Ejecutar el Presupuesto de la Facultad, de conformidad con sus objetivos y metas.
- Aprobar los planes semestrales o anuales de trabajos académicos, administrativos y económicos de todas las unidades de la Facultad (Plan Anual de Funcionamiento).
- Aprobar la creación de Doctorados, Maestrías, Segunda Especialización y otros programas de estudios, en coordinación con la CARRERA de Post Grado, según sea el caso y elevarlo al Consejo Universitario para su ratificación.
- Ejercer, en primera instancia, las acciones disciplinarias sobre los profesores y estudiantes de la Facultad, previa investigación, de acuerdo a su Reglamento.
- Elegir o ratificar, según sea el caso, a los directores de los institutos, centros especializados y otros de la Facultad.
- Proponer al Consejo Universitario la creación, fusión y supresión de Carreras, Institutos de Investigación, Centros Especializados, Centros de Producción de Bienes y Servicios y Departamentos Académicos de la Facultad.
- Aprobar el currículo de formación profesional y académico de cada carrera profesional.
- Convocar, organizar y auspiciar eventos científicos, seminarios y otros de carácter similar.
- Nombrar a las comisiones permanentes y transitorias que sean necesarias para el funcionamiento y desarrollo de la Facultad.
- Autorizar el goce del Año Sabático a los profesores que lo soliciten, previa programación y elevarlo al Consejo Universitario para su ratificación, dentro del término de ley.
- Conceder becas o licencias por capacitación y perfeccionamiento a los profesores de la Facultad, y elevarlo al Consejo Universitario para su ratificación.
- Aprobar y elevar al Consejo Universitario, para su ratificación, acuerdos y convenios con universidades nacionales, extranjeras y otras instituciones.
- Designar a un profesor como Secretario de la Facultad a propuesta del Decano.

- Otorgar becas a los estudiantes, de acuerdo al Reglamento Interno de la Facultad.
- Encargar internamente el Decanato al profesor de más alta categoría y antigüedad del Consejo de Facultad, en caso de vacancia o licencias mayores de treinta (30) días del Decano Titular.
- Aprobar el Cuadro de Méritos de los alumnos para desempeñar las ayudantías de cátedra de la Facultad.
- Conferir las distinciones y reconocimientos a los trabajadores docentes y no docentes y a los estudiantes de la Facultad.
- Resolver todos los demás asuntos de la Facultad no previstos en el Estatuto, y cuya solución no corresponda a los otros Órganos de Gobierno de la UNHEVAL, dentro del área de su competencia.
- Otras funciones que señale el Reglamento Interno de la Facultad, el Estatuto, el Reglamento General, el Reglamento de Organización y Funciones de la UNHEVAL.

COMPOSICIÓN:

El consejo de Facultad tiene la siguiente composición:

1. El decano de la Facultad quien lo preside.
2. Los representantes de los profesores ordinarios de la Facultad hasta un máximo de doce (12), de los cuales, la mitad de ellos son profesores principales, otra mitad está repartida de la siguiente manera: Dos tercios ($2/3$) para los profesores asociados y un tercio ($1/3$) para los profesores auxiliares.
3. Los representantes de los estudiantes en proporción de un tercio del número de miembros del consejo de Facultad, deben pertenecer al tercio superior y haber aprobado como mínimo treinta y seis (36) créditos.
4. Un representante de los graduados, en calidad de supernumerario.

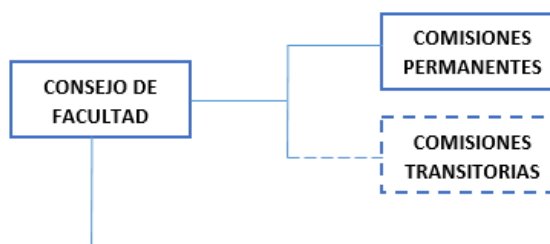
ESTRUCTURA ORGÁNICA

***Consejo de Facultad**

Comisiones permanentes

Comisiones transitorias.

ORGANIGRAMA



CUADRO ÓRGANO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO		
01	Comisiones	1	Docente

LÍNEAS DE DEPENDENCIA, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

DE DEPENDENCIA

Las Comisiones Permanentes y Transitorias dependen del Consejo de Facultad.

DE RESPONSABILIDAD

Son responsables ante el consejo de Facultad del cumplimiento de sus funciones encomendadas en el periodo previsto.

DE COORDINACIÓN

Internamente con el Decano y con las diferentes unidades operativas de la Facultad. Externamente con oficinas centrales de la Universidad y con organismos que tengan relación con sus funciones.

COMISIONES PERMANENTES

Están encargadas de emitir informes y prestar asesoramiento al Consejo de Facultad.

COMISIÓN DE PRÁCTICA PRE PROFESIONAL

Es un órgano de apoyo dependiente de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de Educación, encargada de planificar, organizar, coordinar y controlar el

desarrollo de las prácticas pre profesionales, seleccionar las Instituciones Educativas y los tutores de práctica encargados de ejecutarlas.

FUNCIONES GENERALES

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las prácticas pre profesionales de los estudiantes.
- Proponer a la dirección de la Carrera profesional respectiva, el cuadro de asesores de práctica necesaria para el desarrollo de las Prácticas Pre Profesionales.
- Coordinar con las Instituciones Educativas u otras instituciones el desarrollo de las Practicas Pre Profesionales de los estudiantes.
- Diseñar y poner en ejecución, instrumentos de trabajo para las prácticas pre profesionales.
- Formular un Plan de Trabajo Anual de las Prácticas Pre Profesionales, así como evaluar periódicamente su cumplimiento.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de Práctica Pre Profesional.
- Aplicar, anualmente, encuestas de evaluación docente de los asesores de Práctica.
- Realizar las demás funciones que le sean encomendadas.

REQUISITOS

El cargo de Coordinador de las Prácticas Pre Profesionales es ejercido por un docente, nombrado a tiempo completo, cuya labor forma parte de su carga académica no lectiva.

COMISIONES TRANSITORIAS

Son designadas excepcionalmente como órganos consultivos. Tienen la misión de pronunciarse o resolver casos específicos, elevando su dictamen al Consejo de Facultad.

DECANATO

Como órgano de gobierno y de dirección, es el encargado de la gestión académica, administrativa, económica y financiera dela Facultad, así como de canalizar las

decisiones emanadas del Consejo de Facultad y de los órganos superiores del gobierno y de dirección de la Universidad. Depende del Consejo de Facultad.

FUNCIONES GENERALES

- Dirigir, coordinar y supervisar la aplicación de la política institucional y la normatividad vigente.
- Dirigir las actividades académicas de la Facultad y la gestión administrativa y financiera.
- Proponer al Consejo de Facultad medidas encaminadas a modernizar y fortalecer la gestión académica y administrativa de la Facultad.
- Orientar y conducir la formulación del Plan de trabajo y Presupuesto anual de la Facultad de acuerdo a las normas pertinentes, estableciendo los medios necesarios para su cumplimiento.
- Canalizar la ejecución de los acuerdos del Consejo de Facultad y las resoluciones que adopte.

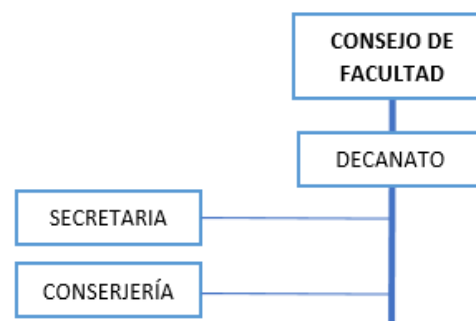
ESTRUCTURA ORGÁNICA

***Decanato**

Secretaría

Conserjería

ORGANIGRAMA



LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN:**DE AUTORIDAD**

Ejerce autoridad directa sobre los órganos de apoyo académico, administrativo y de línea y funcional sobre el personal docente y administrativo de la facultad.

Tiene autoridad sobre las Carreras Profesionales, Departamentos Académicos y Unidades Orgánicas componentes de la Facultad.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Rector y Consejo de Facultad sobre el cumplimiento de las normas y funciones asignadas.

DE COORDINACIÓN

Coordina internamente con los órganos que conforman la Facultad y externamente con los órganos de la Universidad

Coordina con los demás Decanos y Directivos de otras Unidades Orgánicas de la UNHEVAL, en asuntos relacionados con las funciones de la Facultad a su cargo. Puede efectuar coordinaciones con los Decanos de otras Universidades, en asuntos de su competencia y con conocimiento del Consejo de Facultad.

CUADRO ÓRGANO DE CARGOS

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	N° TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	ÓRGANO DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO		
01	Decano	1	Docente
02	Secretaria del decanato	1	No docente
03	Conserje	1	No docente

DECANO

Es la máxima autoridad de la facultad, encargada de dirigir la gestión académica, administrativo y financiera. Depende jerárquicamente del rector y funcionalmente del consejo de Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Facultad de Ciencias de la Educación	
CARGO ESTRUCTURAL	Decano	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDE		Decano de la Facultad

FUNCIONES GENERALES:

- Presidir el Consejo de Facultad.
- Dirigir administrativamente la Facultad.
- Dirigir académicamente la Facultad, a través de los Directores de los Departamentos Académicos, Carreras Profesionales y Unidad de Post Grado.
- Representar a la Facultad ante la Asamblea Universitaria y ante el Consejo Universitario, en los términos que establece la Ley Universitaria N° 30220.
- Designar a los Directores de las Carreras Profesionales, Instituto de Investigación y las Unidades de Post Grado.
- Proponer al Consejo de Facultad, sanciones a los docentes y estudiantes que incurran en faltas conforme lo señala la Ley Universitaria.
- Presentar al Consejo de Facultad, para su aprobación, el Plan Anual de funcionamiento y desarrollo de la Facultad y su informe de gestión.
- Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo de Facultad, del Consejo Universitario y de la Asamblea Universitaria.
- Proponer los planes de desarrollo, programas y el presupuesto de la Facultad, ante el Consejo de Facultad.
- Autorizar los gastos y controlar la ejecución del presupuesto de la Facultad dentro de las normas presupuestarias internas de la universidad, de lo que dará cuenta al Consejo de Facultad.
- Supervisar y coordinar las actividades de las Jefaturas de Departamentos Académicos, de las Carreras Académicos Profesionales y demás unidades de la Facultad.

- Coordinar la realización de las prácticas pre profesionales, mediante la suscripción de convenios con las instituciones del ámbito regional y nacional, que deben ser propuestos ante el Consejo Universitario para su aprobación.
- Firmar conjuntamente con el Rector, con el Vicerrector Académico y con el Secretario General, los diplomas de grado académico y título profesional, dentro el término de ley.
- Firmar los documentos que correspondan, dentro el término de ley.
- Cumplir y hacer cumplir la ley, el Estatuto, el Reglamento General de la Universidad, el Reglamento Interno y demás normas de la Facultad.
- Proponer al Consejo de Facultad el nombramiento de las comisiones permanentes y otras que establezcan el Reglamento Interno de la Facultad.
- Encargar interinamente el Decanato al profesor de mayor Categoría y antigüedad del Consejo de Facultad, en caso de licencia menor de treinta (30) días.
- Proponer convenios con otras instituciones.
- Supervisar y controlar al personal administrativo y de servicios de la Facultad.
- Las demás que señale el Reglamento Interno de la Facultad.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Ser ciudadano en ejercicio.
- Ser Profesor Ordinario en la Categoría de Principal en el Perú o en el extranjero con no menos de tres (03) años en la categoría.
- Ser profesor adscrito en la Facultad.
- Tener el grado de doctor o maestro en su especialidad, el mismo que debe haber sido obtenido con estudios presenciales, se exceptúa de este requisito, a los docentes de la especialidad de artes de reconocido prestigio nacional o internacional.
- No haber sido condenado por delito doloso con sentencia por autoridad de cosa juzgada.
- No estar consignado en el registro nacional de sanciones de destitución y despido.
- No estar consignado en el registro de deudores alimentarios morosos ni tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.
- Ser elegido mediante votación universal, obligatoria, directa y secreta por todos los docentes ordinarios y estudiantes matriculados por la facultad, con el mismo

procedimiento para la elección del Rector y los Vicerrectores establecido en la Ley Universitaria.

SECRETARIA

Depende directamente del Decano de la Facultad y es responsable del cumplimiento de sus funciones.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Secretaria	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
STA		Secretaria del Decanato

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recibir, analizar, sistematizar, archivar y realizar el seguimiento de la documentación clasificada de la Facultad.
- Organizar y coordinar las audiencias, atenciones, reuniones de Consejo de Facultad y otros a nivel del Decanato.
- Organizar los documentos y expedientes para ser vistos en Consejo de Facultad.
- Redactar documentos administrativos de acuerdo a indicaciones generales.
- Solicitar, tramitar, recepcionar, y mantener la existencia de materiales y útiles de oficina y encargarse de su distribución a los diferentes órganos de la Facultad.
- Proyectar resoluciones: Grado de Bachiller, Título Profesional, convalidaciones, rectificación de nombre o notas, Prácticas Profesionales y otros a nivel académico.
- Atender, orientar, absolver consultas e informar sobre el estado de sus expedientes y gestiones realizadas por los usuarios.
- Mantener actualizado los libros de registro de documentos, así como el registro de documentos en el sistema con su respectivo descargo.
- Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes asignados al Decanato.
- Otras que dentro de su competencia le asigne el Decano de la Facultad.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Título en Secretariado Ejecutivo.
2. Experiencia laboral de 03 años de secretariado, preferentemente en apoyo a órganos de primer o segundo nivel organizacional.
3. Manejo de entorno Windows, e internet.
4. Conocimiento de Microsoft Office a nivel usuario.

CONSERJERÍA

Depende directa y funcionalmente del Decano de la Facultad y es responsable de la secretaria del Decanato.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Auxiliar de sistema administrativo II (13)	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Auxiliar

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recibir, analizar, sistematizar, archivar y realizar el seguimiento de la documentación clasificada de la Facultad.
- Apoyar en los procesos de recepción, clasificación, registro y distribución de documentos de acuerdo a indicaciones de la Secretaria del Decanato.
- Realizar labores de limpieza y mantenimiento de los ambientes de la Facultad; asimismo arreglar y conservar los enseres ubicadas en lugares estratégicos.
- Apoyar en el fotocopiado de documentos que le sean solicitados por el Decanato.
- Velar por la conservación y seguridad de los bienes y equipos asignados a la FCE.
- Las demás que le asigne el Decano de la Facultad.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Instrucción secundaria
2. Amplia experiencia en labores variadas de oficina.

CAPÍTULO II

DE LOS ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

La Unidad de Calidad y Acreditación es la instancia que se hace cargo del proceso de autoevaluación de la Facultad y otras modalidades de captar información destinada al mejoramiento continuo de la calidad académica de la Facultad, así mismo, planificar, dirigir, supervisar y evaluar los procesos de acreditación de la Facultad. Depende directa y funcionalmente del Decano.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

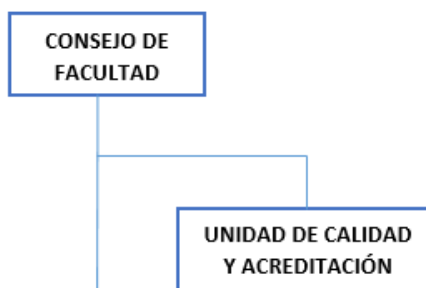
- Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y directivas para la auto evaluación y la aplicación del sistema de auto evaluación para la posterior acreditación de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Formular el Plan de Trabajo Anual de la Unidad en coordinación con la Oficina de Calidad de la Universidad.
- Dirigir, programar y desarrollar en coordinación con las carreras profesionales y unidades, los procesos de autoevaluación.
- Elaborar y remitir al Director Central de Planificación y Presupuesto, el plan operativo de la Facultad de Ciencias de la Educación en concordancia con los lineamientos, objetivos y estrategias establecidas en la directiva para la formulación del Plan Operativo Institucional.
- Organizar y ejecutar acciones de difusión sobre autoevaluación.
- Normar el desarrollo del proceso de autoevaluación en la Facultad y en la Unidad de Posgrado para su posterior acreditación.
- Proponer los procedimientos técnicos para el establecimiento de los estándares, variable e indicadores de evaluación y acreditación de la Facultad.
- Supervisar el cumplimiento del proceso de autoevaluación en la Facultad.
- Realizar las demás funciones que le sean encomendadas.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Ser profesor Principal o asociado, a falta del primero, a dedicación o a tiempo completo, elegido el decano de la Facultad.
2. Experiencia calificada en el área de evaluación educativa o acreditación universitaria.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Unidad de Calidad y Acreditación

ORGANIGRAMA**LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:****DE AUTORIDAD**

El jefe de la Unidad de Calidad y Acreditación ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal que labora en la Unidad.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato del cumplimiento de sus funciones

DE COORDINACIÓN

Internamente, coordina con las diferentes Unidades orgánicas y externamente con la Oficina de calidad de la Universidad y dependencias afines.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN		
04	Jefe de la Unidad de Calidad y Acreditación	1	Docente designado
05	Técnico Administrativo en Calidad	1	No Docente

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Depende directa y funcionalmente del Decano de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de la Unidad de Calidad y Acreditación	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y directivas para la auto evaluación y la aplicación del sistema de auto evaluación para la posterior acreditación de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Formular el Plan de Trabajo Anual de la Unidad en coordinación con la Oficina de Calidad de la Universidad.
- Organizar y ejecutar acciones de difusión sobre autoevaluación.
- Normar el desarrollo del proceso de autoevaluación en la Facultad y en la Unidad de Posgrado para su posterior acreditación.
- Proponer los procedimientos técnicos para el establecimiento de los estándares, variable e indicadores de evaluación y acreditación de la Facultad.
- Supervisar el cumplimiento del proceso de autoevaluación en la Facultad.
- Formular y/o actualizar sobre las convalidaciones para el ingreso a la Facultad en sus diferentes modalidades.

- Estudiar y opinar sobre las convalidaciones para el ingreso a la Facultad en sus diferentes modalidades.
- Realizar las demás funciones que le sean encomendadas.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Ser profesor Principal o asociado, a falta del primero, a dedicación o a tiempo completo, elegido el decano de la Facultad.
2. Experiencia calificada en el área de evaluación educativa o acreditación universitaria.
3. Amplia experiencia en labores variadas de oficina.

TÉCNICO ADMINISTRATIVO EN CALIDAD

Depende directa y funcionalmente del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Calidad y Acreditación	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico Administrativo en Calidad	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Técnico Administrativo en Calidad

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Proponer procesos de implementación del sistema de gestión de calidad en la Facultad.
- Realizar el diagnóstico e identificación de procesos de la Facultad.
- Formular los objetivos y políticas de calidad de la Facultad.
- Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos para el diseño del SGC.
- Manejar del aplicativo web del sistema de indicadores del SGC en concordancia con los 34 estándares de calidad establecidas por el SINEACE.
- Monitorear el avance del proceso de acreditación de las 8 Carreras de la Facultad.
- Monitorear a los Círculos de Mejora Continua (CMC) de las Carreras de la Facultad.

- Elaborar el informe de autoevaluación (reporte de avance) del proceso de acreditación de las ocho Carreras de la Facultad.
- Realizar los requerimientos de bienes y servicios en el Sistema de Gestión Administrativa (SIGA), de los centros de costo de la Facultad.
- Realizar informe mensual de las actividades realizadas en el POI centros de costo de la Facultad.
- Declarar las actividades realizadas del POI, en el aplicativo CEPLAN de los centros de costo de la Facultad.
- Asistir y permanecer en los eventos y reuniones convocados por el Decanato.
- Cumplir otras funciones, asignadas por el Decano de la Facultad.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas o a fines.
2. Experiencia calificada en el área de evaluación educativa o acreditación universitaria.
3. Diplomado en Gestión por Procesos
4. Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.

CAPÍTULO III

DE LOS ÓRGANOS DE APOYO

DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Los Departamentos Académicos se encargan de agrupar a los profesores de disciplinas afines, así como de la distribución de la carga académica y de la coordinación de sus actividades. Está a cargo de un Director, docente principal o asociado, elegidos por los docentes del Departamento y ratificado por Consejo de Facultad.

FUNCIONES GENERALES

- Agrupar a los docentes de disciplinas diferentes, coordinar sus actividades, supervisar y controlar su cumplimiento.
- Distribuir la Carga Académica de los docentes en coordinación con las carreras profesionales, Unidad de Posgrado
- Planificar y organizar las actividades académicas relacionadas con los sílabos de los cursos de área de su competencia.
- Actualizar y reestructurar los sílabos de los cursos de acuerdo a los requerimientos de Carrera profesional respectiva, en coordinación con los EGGECA.
- Ejecutar el control de asistencia y permanencia de los docentes.
- Emitir opinión sobre el otorgamiento de licencias, vacaciones, becas, años sabáticos, estudios de perfeccionamiento y otros, solicitados por los docentes.
- Proponer al decano la contratación de docentes según los requerimientos de las carreras profesionales respectiva.
- Evaluar y proponer la ratificación y promoción de los docentes.
- Realizar las demás funciones que se le asignen.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales

Departamento Académico de Ciencias Sociales y Humanidades.

ORGANIGRAMA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director del Departamento Académico ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal docente y administrativo a su cargo.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato, del cumplimiento de sus funciones

DE COORDINACIÓN

Coordinar internamente con todas las unidades operativas de la Facultad y externamente con los diferentes departamentos Académicos de otras Facultades.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS		
	DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CS. FORMALES Y NATURALES		
06	Director	1	Docente designado
07	Técnico administrativo de DA.Cs.FN	1	No docente
	DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CS. SOCIALES Y HUMANIDADES		
08	Director	1	Docente designado
09	Técnico administrativo de DA.Cs.SH	1	No docente

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Depende directa y funcionalmente del Decano

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de Departamento	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Director de Departamento

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Elaborar el Plan Anual de Actividades del Departamento Académico para ser aprobado por el Decano y ratificado por el Consejo de Facultad.
- Proponer ante el Consejo de Facultad la distribución de la carga académica y los horarios de clases, en coordinación con el Decano de la Facultad, de acuerdo a los fines y necesidades del Currículo de Estudios, para su ratificación.
- Proponer al Decano de la Facultad el cuadro de necesidades de docentes para su discusión y aprobación por el Consejo de Facultad.
- Racionalizar los ambientes para la conducción de las labores académicas.
- Proponer al Decano los reglamentos de adecuación curricular, convalidaciones y de prácticas pre profesionales.
- Coordinar la elaboración de los sílabos con los profesores de acuerdo con los requerimientos curriculares.
- Mantener actualizado los syllabus de las materias a dictarse de acuerdo a la necesidad real, en coordinación con el Decano de la Facultad

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Ser profesor Principal o Asociado, a falta del primero, a dedicación o a tiempo completo, elegido por los profesores ordinarios que integran el Departamento.

TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Depende del Director del Departamento Académico.

UNIDAD ORGÁNICA	Departamento Académico	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico administrativo	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Técnico administrativo

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Apoyar al director del Departamento Académico en asuntos de su competencia.
- Redactar, digitar y distribuir la documentación emitida por el Departamento Académico.
- Controlar la asistencia del personal docente en coordinación con las carreras profesionales.
- Apoyar en la elaboración del Plan Anal y Cuadro de Necesidades del Departamento.
- Mantener actualizado el archivo de los sílabos de las asignaturas en concordancia con el plan de estudios vigente de las carreras profesionales.
- Atender a los docentes sobre la información y entrega de la carga académica correspondiente.
- Apoyar a racionalizar los ambientes para la conducción de las labores académicas.

REQUISITOS

- Título no universitario de un centro de estudios superiores relacionado con las funciones del cargo.
- Experiencia en labores técnicas relacionadas con el cargo.
- Alguna capacitación en el área.

CAPÍTULO IV

DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA Y/O EJECUCIÓN

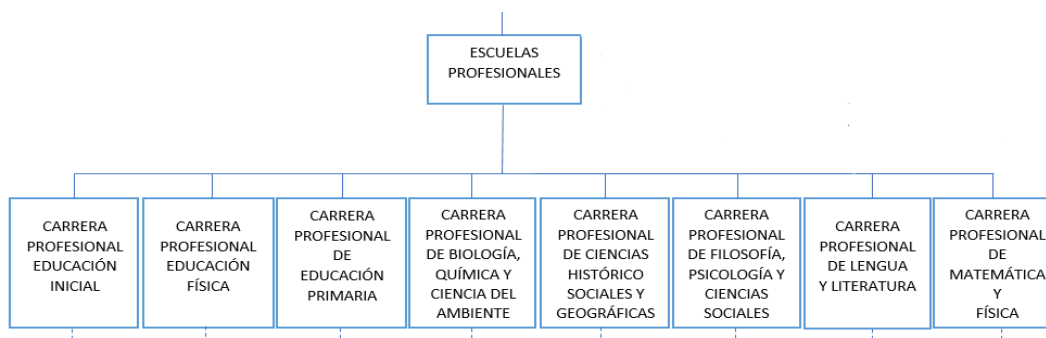
ESCUELA PROFESIONALES.

Las Escuelas Profesionales, son las Unidades operativas a través de las cuales la Facultad de Ciencias de la Educación cumple con la formación académico profesional de los estudiantes en las diferentes especialidades que ofrece. De

FUNCIONES GENERALES

- Elaborar en coordinación con el EGGECA y ejecutar el currículo de estudios de la carrera, para la formación académica de los estudiantes.
- Distribuir, en coordinación con el departamento Académico respectivo, la carga académica lectiva y no lectiva de los profesores asignados.
- Coordinar, con el Departamento Académico respectivo, la contratación y convocatoria a concurso de plaza docentes.
- Coordinar con el coordinador de prácticas pre profesionales, referente a la práctica pre profesional de los estudiantes.
- Proponer al consejo de facultad el cuadro de vacantes por concurso de admisión y demás modalidades de ingreso.
- Administrar el Semestre académico en lo referente al cumplimiento de la carga académica lectiva y no lectiva de los docentes, así como las exigencias y comportamiento de los estudiantes.
- Coordinar con el Departamento Académico respectivo, la elaboración de los sílabos.
- Programar y ejecutar anualmente eventos académicos de evaluación curricular.
- Realizar las demás funciones que se le sean asignadas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal docente y administrativo que labora en la Carrera.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato, del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Coordinar internamente con las diferentes unidades orgánicas de la Facultad y externamente, coordina con el Vicerrector Académico.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	CARRERAS PROFESIONALES		
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL		
10	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA		
11	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA		
12	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE		
13	Director	1	Docente

	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN CIENCIAS HISTÓRICO, SOCIALES Y GEOGRÁFICAS		
14	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES		
15	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN LENGUA Y LITERATURA		
16	Director	1	Docente
	CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN MATEMÁTICA Y FÍSICA		
17	Director	1	Docente

DIRECTOR DE LA CARRERA PROFESIONAL

Depende directa y funcionalmente del Decano

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de Carrera Profesional	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Director de Carrera Profesional

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Planificar, organizar e implementar las actividades académicas y curriculares de acuerdo al Plan de Estudios.
- Representar a la Carrera, con voz ante el Consejo de Facultad.
- Elaborar el Plan Operativo anual de la Carrera profesional, en coordinación con la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad.
- Proponer anualmente al decanato el cuadro de vacantes para admisión.
- Ejecutar, evaluar, controlar y reestructurar el Currículo de Estudios de formación profesional, en coordinación con el EGECA.
- Disponer la elaboración de los horarios de las asignaturas, así como la distribución de las aulas.
- Coordinar y supervisar las prácticas pre profesionales y que éstas se ejecuten en las diferentes instituciones educativas según convenio.

- Realizar las demás funciones que le asean asignadas.

REQUISITOS MÍNIMOS:

1. Ser profesor Principal o Asociado, a falta del primero, a dedicación o a tiempo completo, elegido por los profesores ordinarios que integran el Departamento.
2. Experiencia en conducción de programas académicos universitarias.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Las Escuelas Profesionales, son las Unidades operativas a través de las cuales la Facultad de Ciencias de la Educación cumple con la formación académico profesional de los estudiantes en las diferentes especialidades que ofrece. De

FUNCIONES GENERALES

- Formular y/o actualizar el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad.
- Estudiar y opinar sobre las revalidaciones y reconocimiento de Grados de título
- Preparar el catálogo de equivalentes de asignaturas.
- Promover, planificar, organizar, supervisar, registrar y difundir las investigaciones orientadas hacia la producción científica, tecnológica y humanística en beneficio de la educación.
- Coordinar, ejecutar y evaluar los proyectos de investigación.
- Proponer políticas de investigación de la Facultad.
- Presentar al Consejo de Facultad el Plan de trabajo Anual.
- Coordinar la participación de los alumnos en los diferentes proyectos de investigación.
- Otras funciones que se le asigne.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

*Director de la Unidad

Personal administrativo UI

ORGANIGRAMA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal a su cargo.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato y Consejo de Facultad., del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Internamente, mantiene coordinación con las Carreras Profesionales y Departamentos Académicos.

Externamente, mantiene coordinación con las Unidades de Investigación de las demás Facultades, oficina general de la Unidad de Investigación de la Universidad y Vicerrectorado de Investigación.

CUADRO DE ÓRGANOS DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN		
19	Director	1	Docente
20	Técnico administrativo de UI	1	No docente

DIRECTOR DE LA UI

Depende directamente y funcionalmente del Decanato de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de la Unidad de Investigación.	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Director de la UI

FUNCIONES GENERALES

- Formular y/o actualizar el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad.
- Estudiar y opinar sobre las revalidaciones y reconocimiento de Grados de título
- Promover, planificar, organizar, supervisar, registrar y difundir las investigaciones orientadas hacia la producción científica, tecnológica y humanística en beneficio de la educación.
- Monitorear el ingreso al sistema de gestión docente los proyectos de investigación de las carreras de la Facultad.
- Implementa el repositorio de investigación de la Facultad.
- Implementa el aplicativo anti plagio de trabajos de investigación.
- Coordinar, ejecutar y evaluar los proyectos de investigación.
- Proponer políticas de investigación de la Facultad.
- Presentar al Consejo de Facultad el Plan de trabajo Anual.
- Coordinar la participación de los alumnos en los diferentes proyectos de investigación.
- Otras funciones que se le asigne.

REQUISITOS

1. Ser docente nombrado de la Facultad de Ciencias de la Educación

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INVESTIGACIÓN.

Depende directamente y funcionalmente del Director de la Unidad de investigación de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Investigación	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico administrativo de la Unidad de Investigación	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Técnico administrativo de UI

FUNCIONES GENERALES

- Recepcionar y tramitar documentos de los grados de bachiller y posgrado.
- Recepcionar y tramitar documentos de los títulos de licenciados y segunda especialidad profesional.
- Ingresar al sistema de gestión docente los proyectos de investigación de las ocho carreras profesionales de la Facultad.
- Registra el reglamento general de grados y títulos de la UNHEVAL.
- Registra el reglamento específico de grados y títulos de la Facultad.
- Elabora la ruta del trámite para la graduación y titulación, teniendo en cuenta el seguimiento de egresados.
- Registra las leyes, estatutos y reglamentos que norman el funcionamiento de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Apoya la gestión administrativa y académica de la comisión de edición de textos y revistas indizadas.
- Coordina con la comisión de grados y títulos conformada por las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Cumple otras funciones, asignadas el Director de la Unidad y por el Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación.

REQUISITOS

1. Estudios en Administración, Turismo o a fines.
2. Curso en sistema de trámite documentario.
3. Capacitación en relaciones humanas y servicios al cliente.

UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Esta unidad es el órgano encargado de integrar a la Facultad de Ciencias de Educación con la comunidad; de organizar la producción de bienes y prestación de servicios, así como recoger de ella, su experiencia y conocimiento.

FUNCIONES GENERALES

- Formular, proponer y ejecutar proyectos de intervención.
- Coordinar, controlar y evaluar el desarrollo de los proyectos de intervención.
- Absolver consultas de los docentes, estudiantes y personas interesadas en los proyectos de intervención.
- Dirigir y supervisar la actualización de la base de datos de proyectos de intervención.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas

ESTRUCTURA ORGÁNICA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal a su cargo.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato y Consejo de Facultad., del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Internamente, mantiene coordinación con las carreras profesionales y Departamentos Académicos.

Externamente, mantiene coordinación con las Unidades de Responsabilidad Social de las demás Facultades, oficina general de Responsabilidad Social y Vicerrectorado Académico.

CUADRO DE ÓRGANOS DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
21	Director	1	Docente
22	Técnico administrativo de URS	1	No docente

DIRECTOR DE URS

Depende directamente y funcionalmente del Decano.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Responsabilidad Social	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de la Unidad de Responsabilidad Social	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Director de la URS

FUNCIONES GENERALES

- Monitorear el ingreso al sistema de gestión docente los proyectos de responsabilidad social de setenta docentes de las carreras profesionales de la Facultad.
- Implementar las políticas ambientales en la Facultad.
- Firmar informes finales de la ejecución de los proyectos responsabilidad social.
- Evaluar y verificar que los sílabos articulados a las actividades de responsabilidad social cuenten con dichas actividades para su implementación en el semestre.
- Monitorear y evaluar los avances de los proyectos de responsabilidad social de la UNHEVAL
- Coordinar la suscripción de convenios interinstitucionales.
- Otras actividades que se le asignen.

REQUISITOS

1. Ser docente nombrado de la Facultad de Ciencias de la educación, principal o asociado.

TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE URS

Depende directa y funcionalmente del Director de la Unidad de Responsabilidad Social de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Responsabilidad Social	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico Administrativo de la URS	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Técnico Administrativo de URS

FUNCIONES GENERALES

- Recepcionar y tramitar documentos de responsabilidad social universitaria (RSU).
- Ingresar al sistema de gestión docente los proyectos de responsabilidad social de setenta docentes de las carreras profesionales de la Facultad.
- Apoyar en la implementación de políticas ambientales en la Facultad.
- Evaluar, consolidar y remitir los informes finales de la ejecución de los proyectos responsabilidad social.
- Evaluar y verificar que los sílabos articulados a las actividades de responsabilidad social cuenten con dichas actividades para su implementación en el semestre.
- Monitorear y evaluar los avances de los proyectos de responsabilidad social.
- Coordinar la suscripción de convenios interinstitucionales.
- Coordinar con los directores de las Carreras Profesionales, para el uso de convenios con universidades nacionales e internacionales para la movilidad de estudiantes y docentes.
- Otras actividades, asignadas el director de la Unidad y por el Decano de la Facultad.

REQUISITOS

1. Título de Asistente Social y Administración o a fines.
2. Conocimiento en sistema de tutoría universitaria
3. Capacitación en ética y cultura organizacional.
4. Capacitación en el desarrollo de habilidad para dirigir equipos.

UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS

La unidad de producción y servicios académicos es un órgano operativo a través de las cuales la Facultad de Ciencias de la Educación, está dirigido a los estudiantes que con título en educación.

FUNCIONES GENERALES

- Planificar, organizar, dirigir y controlar la marcha académica y administrativa de los programas.
- Controlar y evaluar el desarrollo del Plan de Estudios de los programas.
- Evaluar, controlar y reestructurar el Currículo de Estudios de los programas.
- Coordinar con los Departamentos Académicos de la Facultad de la designación de los docentes encargados del desarrollo de las asignaturas en lo programas.
- Proponer al decanato la contratación por servicios de no personales de docentes, personal administrativo y el servicio necesario para el normal desarrollo de las actividades programas.
- Organiza el proceso de Admisión del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Cumple otras funciones, asignadas por el Decano de la Facultad.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal docente y administrativo que labora en la Unidad de Producción y servicios académicos.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato, del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Coordinar internamente con el Coordinador Académico y el Decano de la Facultad y externamente, coordina con el Vicerrector Académico.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS		
23	SEGUNDA ESPECIALIDAD		
24	Director	1	Docente
25	Secretaria	1	No docente
26	Técnico administrativo	1	No docente

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS

El Director de la Unidad de Producción y Servicios Académicos depende del Decano de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de Unidad de Producción y Servicios Académicos	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Director de UPySA

FUNCIONES GENERALES

- Formular el Plan de Trabajo y Presupuesto Anual del programa.
- Controlar y evaluar el desarrollo del Plan de Estudios de los programas.
- Proponer al Decanato de la Facultad la fecha de inicio y termino de los Semestres Académicos.
- Elaborar la propuesta de convocatoria de proceso de admisión, cuadro de vacantes y el periodo de funcionamiento académico.
- Firmar certificado, reincorporación y reservada de matrícula de los alumnos del Programa de Segunda Especialidad Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación.

- Organizar el proceso de Admisión del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Monitorear y elabora el presupuesto del programa en coordinación con el Decano, directora del Programa y la dirección del CEPROBSA.
- Cumplir otras funciones, asignadas por el Decano de la Facultad.

REQUISITOS

1. Docente nombrado principal de la Facultad de Ciencias de la Educación.
2. Amplia experiencia en conducción de programas académicos universitarios.

SECRETARIA DE LA UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS

La secretaria depende del Director de la Unidad de Producción y Servicios Académicos de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Secretaria Unidad de Producción y Servicios Académicos	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Secretaria de la UPySA

FUNCIONES GENERALES

- Digitar la documentación, los informes técnico pedagógicos y otros documentos según las indicaciones del director y coordinador del programa.
- Elaborar, Recepcionar y tramitar documentos administrativos.
- Facilitar el trámite administrativo de la gestión curricular.
- Apoyar administrativamente en la coordinación académica.
- Verificar el control de ingresos.
- Verificar el control de egresos
- Verificar el control de cuentas por cobrar.
- Verificar el control de cuentas por pagar.
- Elaborar planillas de pago de los docentes contratados y nombrados.
- Registrar la matrícula de los alumnos al Sistema Académico SIGUNI.

- Registrar y archivar la documentación del programa.
- Distribuir resoluciones de jurados examinadores.
- Apoyar logísticamente en la sustentación de la tesis en la sede central.
- Custodiar los equipos de cómputo y multimedia del programa.
- Realizar seguimiento del trámite de diversos documentos.
- Asistir y permanecer en los eventos y reuniones convocados por el Decanato cuando sea requerido.
- Cumplir otras funciones que le asigna el Decano de la FCE.

REQUISITOS

2. Título de Asistente Social y Administración, o a fines
3. Curso en sistema de control interno
4. Curso en investigación formativa

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS

El Asistente administrativo depende del Director de la Unidad de Producción y Servicios Académicos

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Producción y Servicios Académicos	
CARGO ESTRUCTURAL	Asistente administrativo	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Asistente administrativo de la UPySA

FUNCIONES GENERALES

- Apoyar en tramitar certificado, reincorporación y reservada de matrícula de los alumnos del Programa de Segunda Especialidad Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Registra los datos que se procesan en el programa y de la documentación asociada a la misma.

- Mantiene actualizado la base de datos de los estudiantes del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Organiza el proceso de Admisión del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Elabora e imprime las Actas de sustentación de los titulados del Programa.
- Elabora afiches y gigantografías para la publicidad del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Atiende consultas de usuarios internos y externos.
- Realiza la distribución de los borradores de tesis del Programa de Segunda Especialidad Profesional.
- Monitorea y elabora el presupuesto del programa en coordinación con el Decano, directora del Programa y la dirección del CEPROBSA.
- Realiza los requerimientos de bienes y servicios en el SIGA.
- Publica las resoluciones de proyectos de tesis e informe de tesis aprobados.
- Apoya en el proceso de acreditación, licenciamiento y mejora continua.
- Asiste y permanece en los eventos y reuniones convocados por el Decanato cuando sea requerido.
- Recepción y tramite de documentos.
- Cumple otras funciones, asignadas por el Decano de la FCE.

REQUISITOS

1. Título en administración o a fines.
2. Docencia Universitaria.
3. Certificado en la Aplicación De Las Tics En La Secretaria Moderna.
4. Certificado en el SIGA – MEF 2019

UNIDAD DE POSGRADO

La unidad de posgrado es la encargada de organizar, programar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades académico – curriculares conducentes a la obtención de los grados Académicos de Magíster, doctorado. Está a cargo de un Director, docente principal exclusiva con grado de Doctor.

FUNCIONES GENERALES

- Elaborar el diagnóstico de necesidades de especialización y perfeccionamiento de los profesionales de la educación de acuerdo a las características del sistema nacional.
- Organizar y dirigir los estudios de Maestría, doctorado y diplomados.
- Implementar y ejecutar las políticas y normas emanadas del Consejo de Facultad y escuela de Posgrado instancias superiores de gobierno de la Universidad.
- Programar, ejecutar y evaluar el currículo de los estudios de Maestría, Doctorado y Diplomados.
- Realizar las demás funciones que se le sean asignadas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

*Unidad de Posgrado

Dirección

ORGANIGRAMA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

DE AUTORIDAD

El Director de la Unidad de Posgrado ejerce autoridad directa y funcional sobre el personal a su cargo.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato y Consejo de Facultad, del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Internamente, mantiene coordinación con la Unidad de Investigación, Decanato. Externamente, mantiene coordinación con la Escuela de Posgrado de la Universidad,

Secretaria General de la Universidad e instituciones que tengan que ver con el ámbito de su competencia.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	UNIDAD DE POSGRADO		
27	Director	1	Docente
28	Secretaria	1	No docente
29	Técnico administrativo	1	No docente
30	Técnico en gestión académica y económica	1	No docente
31	Asistente administrativo	1	No docente

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO

El Director de la Unidad de Posgrado depende del Decano de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Director de la Unidad de Posgrado	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Director de UPG

FUNCIONES GENERALES

- Planificar, dirigir y evaluar el funcionamiento de su Unidad.
- Dirigir la elaboración del Presupuesto anual de la Unidad de Posgrado.
- Autorizar los gastos y controlar la ejecución del presupuesto de la Unidad.
- Proponer la Consejo de Facultad y a la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL el número de vacantes para el concurso de admisión al Posgrado.
- Designar a los docentes que prestan servicios docentes en la Unidad de Posgrado.
- Controlar que los docentes entreguen las notas finales y la firma de las actas promocionales en los plazos establecidos.
- Participar como miembro del Consejo de Facultad.
- Designar a los docentes informantes y miembros de los jurados de sustentación de tesis para la obtención de los grados académicos de Magíster, Doctor.

- Proponer a la Escuela de Posgrado de la Universidad los miembros del jurado de admisión de Maestría y Doctorado.
- Realizar las demás funciones que le sean encomendadas.

REQUISITOS

1. Docente nombrado principal de la Facultad de Ciencias de la Educación.
2. Amplia experiencia en conducción de programas académicos universitarios.

SECRETARIA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

El Director de la Unidad de Posgrado depende del Decano de la Facultad.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Posgrado	
CARGO ESTRUCTURAL	Secretaria de la Unidad de Posgrado	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Secretaria de UPG

FUNCIONES GENERALES

- Elaborar y tramitar de documentos (oficios, informes, proveídos y otros)
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos por la Unidad de Posgrado.
- Colaborar en la realización de la programación de clases de todos los programas de maestrías y doctorados que se desarrolla en la UPG, en coordinación con el director.
- Verificar los avances temáticos semanalmente de los docentes.
- Solicitar los requisitos a los docentes invitados para la elaboración de sus contratos.
- Informar a la dirección de la UPG la documentación de docentes invitados y de planta que dictaron cursos.
- Tramitar el honorario del Director y el personal que labora en la UPG.

- Realizar el seguimiento de los contratos de los docentes invitados y de planta para el trámite de pago correspondiente.
- Elaborar y tramita informes de la Comisión de la Unidad de Investigación y Ética (CUNIET).
- Recepcionar y registra los proyectos de tesis de las maestrías y doctorados de la Unidad de Posgrado.
- Tramitar los expedientes de las maestrías y doctorados para la resolución de asesor de tesis de las maestrías y doctorados de la Unidad de Posgrado
- Tramitar los expedientes de los proyectos de tesis para la resolución de jurados revisores de las maestrías y doctorados de la Unidad de Posgrado.
- Distribuir los proyectos de tesis a los jurados revisores de las maestrías y doctorados para su respectiva revisión.
- Tramitar el levantamiento de observaciones de los expedientes de proyecto de tesis de las maestrías y doctorados de la Unidad de Posgrado.
- Atender las incidencias y reclamos de los alumnos a través de diferentes vías: teléfono, correo electrónico, personalmente, etc.
- Apoyar en el proceso de acreditación, licenciamiento y mejora continua.
- Asistir y permanece en los eventos y reuniones convocados por el Decanato cuando sea requerido.
- Cumplir otras funciones que le asigna el Director de la Unidad y el Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación.

REQUISITOS

1. Título en secretaria ejecutivo.
2. Capacitación en ética y cultura organizacional.
3. Cursos en Asistente y Jornada de Creatividad, Emprendimiento e innovación

TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE POSGRADO

El Técnico Administrativo de la Unidad de Posgrado depende del Director de la Unidad.

UNIDAD ORGÁNICA	Decanato	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico administrativo de la Unidad de Posgrado	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Técnico Administrativo de UPG

FUNCIONES GENERALES

- Digitar la documentación, los informes técnico pedagógicos y otros documentos según las indicaciones del director y coordinador del programa.
- Elaborar, Recepcionar y tramita documentos administrativos.
- Facilitar el trámite administrativo de la gestión curricular.
- Apoyar administrativamente en la coordinación académica.
- Elaborar planillas de pago de los docentes contratados y nombrados.
- Registrar la matrícula de los alumnos al Sistema Académico SIGUNI.
- Distribuir resoluciones de jurados examinadores.
- Registrar hora y fecha de sustentación de tesis de las maestrías y doctorado de la Unidad de Posgrado.
- Apoyar logísticamente en la sustentación de la tesis en la sede central.
- Custodiar los equipos de cómputo y multimedia del programa.
- Controlar el mantenimiento de la sala de graduación y sala de usos múltiples de la Facultad.
- Realizar seguimiento del trámite de diversos documentos.
- Apoyar en el proceso de acreditación, licenciamiento y mejora continua.
- Asistir y permanecer en los eventos y reuniones convocados por el Decanato cuando sea requerido.
- Cumplir otras funciones que le asigna el Decano de la FCE.

REQUISITOS

1. Curso en Gestión Empresarial
2. Capacitaciones en Gestión Pública
3. Capacitación en ética y cultura organizacional.

TÉCNICO EN GESTIÓN ACADÉMICA Y ECONÓMICA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

El técnico en gestión académica y económica depende del Director de Posgrado.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Posgrado	
CARGO ESTRUCTURAL	Técnico en Gestión Académica y Económica	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Técnico en Gestión Académica y Económica

FUNCIONES GENERALES

- Registrar y matricular a los alumnos de las Maestrías y Doctorado de la Unidad de Posgrado, en el Sistema Administrativo de la Universidad.
- Realizar la Carga Académica de los docentes que dictaran los cursos en las Maestrías y Doctorado de la Unidad, en el Sistema Administrativo.
- Realizar informe actualizado de los alumnos de los ingresos recaudados en la Unidad, para la realización del Acta de Conciliación.
- Actualizar los pagos de los alumnos de las Maestrías y Doctorado de la Unidad, para el inicio de cada curso.
- Realizar los registros de notas y asistencias de los alumnos por cada curso de las Maestrías y Doctorado de la UPG.
- Realizar los requerimientos de bienes y servicios en el SIGA.
- Realizar informe mensual de las actividades realizadas en el POI.
- Informar a los alumnos los trámites académicos y económicos que debe realizar en la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Administrar el Aplicativo asignado por la Dirección de Planificación, en coordinación con el Director de la Unidad.
- Cumplir otras funciones, asignadas por el Director de la Unidad de Posgrado.

REQUISITOS

1. Bachiller en administración o a fines.
2. Diplomado en Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE POSGRADO

El Asistente administrativo depende del Director de Posgrado.

UNIDAD ORGÁNICA	Unidad de Posgrado	
CARGO ESTRUCTURAL	Asistente Administrativo de la Unidad de Posgrado	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
PDF/ASDE		Asistente Administrativo de UPG

FUNCIONES GENERALES

- Recepcionar y tramitar documentos de gestión.
- Elaborar resoluciones de designación de asesor de tesis para estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Elaborar resoluciones de designación de jurados revisores de proyectos de investigación para estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Elaborar resoluciones de designación de jurados revisores de informes de investigación para estudiantes de la de la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Elaborar resoluciones fijando fecha y hora de sustentación de tesis de la de la Unidad de Posgrado de la Facultad.
- Registrar la evaluación y actualización periódica de los documentos curriculares.
- Coordinar la suscripción de convenios interinstitucionales.
- Asistir y permanecer en los eventos y reuniones convocados por el Decanato cuando sea requerido.
- Cumplir otras funciones, asignadas por el director de la unidad y el decano de la Facultad.

REQUISITOS

1. Título de licenciada en administración, a fines.
2. Curso en gestión documentaria y administración de los archivos
3. Curso en gestión pública.
4. Curso en Sistema de Control Interno

COLEGIO NACIONAL DE APLICACIÓN

El Colegio de Nacional de Aplicación de la Facultad de Ciencias de la Educación, es una institución de carácter experimental. Es un órgano de línea.

FUNCIONES GENERALES

- Conservar, acrecentar y transmitir la cultura nacional y universal con sentido crítico y creativo.
- Promover el desarrollo socioemocional de los niños y jóvenes en el contexto histórico, cultural local, nacional y mundial.
- Promover máximo desarrollo de la habilidades y estrategias cognitivas de los niños y jóvenes atendiendo a sus diferencias individuales genéticas y culturales.
- Ser un centro de aplicación de las prácticas pre profesionales.
- Formar ciudadanos capaces de trabajar en la comunidad asumiendo el rol de liderazgo a partir del conocimiento, análisis y crítica de su entorno.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

*Colegio Nacional de Aplicación

ORGANIGRAMA



LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:**DE AUTORIDAD**

El Director del Colegio Nacional de Aplicación de la UNHEVAL ejerce autoridad directa y funcionalmente son el personal docente y administrativo que labora en el colegio.

DE RESPONSABILIDAD

Es responsable ante el Decanato, del cumplimiento de sus funciones encomendadas.

DE COORDINACIÓN

Internamente, mantiene coordinación con las diferentes unidades orgánicas y externamente, coordina con el Decanato, escuelas profesionales, Vicerrector Académico y Rectorado.

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Nº DE ORDEN	DENOMINACIÓN DE CARGO	Nº TOTAL DE PLAZAS	OBSERVACIONES
	COLEGIO NACIONAL DE APLICACIÓN		
32	Director	1	Docente
33	Asistente administrativo	1	No docente
34	Auxiliar	1	No docente
35	Técnico administrativo CNA	2	No docente

DIRECTOR DE CNA

El Director es la primera autoridad del plantel.

UNIDAD ORGÁNICA	Colegio Nacional de Aplicación	
CARGO ESTRUCTURAL	Director del CNA	
NIVEL REMUNERATIVO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PUESTO
		Director del CNA

FUNCIONES GENERALES

- Ser miembro nato de los organismos o comisiones del colegio Nacional de aplicación, correspondiéndole la presidencia.

- Representare legalmente el plantel ante las autoridades de la Facultad, de la Universidad, del Ministerio de educación y en las diferentes actividades que requieren de su presencia.
- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, asesorar, evaluar y controlar las acciones técnicas – pedagógica y administrativa del plantel, en el marco del proyecto de desarrollo educativo.
- En coordinación con los subdirectores, elaborar el cuadro de horas del personal docente y elevarlo al consejo de Facultad para su aprobación.
- En coordinación con la facultad, propiciar acciones de capacitación y/o actualización técnica – pedagógico para el personal docente y administrativo del Colegio Nacional de Aplicación.
- Organizar el proceso de matrícula.
- Elaborar y supervisar en coordinación con los subdirectores, la aplicación de los instrumentos de gestión.
- Elaborar y presentar ante el Decanato de la Facultad, el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA), Plan Operativo Anual y Cuadro de Necesidades.
- Asesorar a la asociación de padres de familia en la elaboración del Plan de trabajo Anual y coordinar asuntos de interés común.
- Presidir el comité de licitación de kioscos y cafetines.
- Estimular y organizar la participación de los alumnos en eventos de carácter deportivo, cultura y prevención convocados por Instituciones Educativas y oteas a fines.
- Promover actos de promoción educativa comunal y otros.

REQUISITOS

1. Ser docente nombrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, principal.


ANEXO 8

CAPÍTULO 6:

PLANIFICACIÓN

- 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2. Objetivos de la Organización educativa y planificación para lograrlos
- 6.3. Planificación de los cambios

Planificación en la Facultad de Ciencias de la Educación.

		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES							Código:	FCE-SGC.MRyO-01
									Versión:	1
									Fecha:	3/3/2020
MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES										
Fuente	Descripción de Riesgos u Oportunidades	R / O	Efecto Potencial del Riesgo u Oportunidad	Severidad (S)	Causa Potencial del Riesgo u Oportunidad	Ocurrencia (O)	Controles Actuales (Existentes)	Detección (D)	(NPR) S*O*D	Acciones Recomendadas
FODA	Existencia de agencias nacionales e internacionales de evaluación y acreditación de la educación universitaria.	O	Ampliación de los espacios de oportunidades para el desarrollo de acreditaciones.	1	Creciente presencia de multiplicidad de instituciones acreditadoras en nuestro país.	3	SINEACE establece el procedimiento para el reconocimiento de las acreditaciones otorgadas por agencias o redes acreditadoras nacionales e internacionales.	1	3	Revisar de forma permanente sobre la lista de reconocidos acreditadores.
FODA	Acreditación con el modelo de SINEACE.	O	Reconocimiento público y temporal para la carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.	1	Las 08 carreras profesionales de la FCE, ya han pasado por un proceso de acreditación.	3	Las 08 carreras profesionales cuentan con el Código Único de Identificación ante el SINEACE	1	3	Elaborar el reporte de avance del Proceso de Autoevaluación de programas de estudios, por cada carrera profesional.
FODA	Certificación del Sistema de Gestión para la organización educativa (SGOE) ISO 21001:2018.	O	Mejora significativamente la eficacia y el desempeño de la institución educativa.	1	La norma internacional provee a las organizaciones educativas las herramientas para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje y atender las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas, garantizando el logro de resultados esperados.	3	La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentra implementando el Sistema de Gestión-FCE	1	3	Obtener la certificación ISO 21001:2018, norma internacional que reconoce la calidad en la gestión de la calidad educativa en la FCE.
FODA	Redes académicas entre universidades del país y del mundo en el marco de la globalización educativa.	O	Mayores ejes de integración y cooperación nacional e internacional de las instituciones de educación superior	3	* La UNHEVAL forma parte de la Red Peruana de Universidades +La UNHEVAL forma parte de la Asociación de Universidades del Perú	3	Como trabajo colaborativo, aprendizaje, difusión del conocimiento.	3	27	Mayor control de los recursos generados en proyectos y explotarlos para producir conocimiento nuevo en favor de nuestra institución.

FODA	Tendencias innovadoras que permiten acceder a nuevos mercados educativos.	O	Mantenerse a la vanguardia y abarcar tantos espacios como sea posible para lograr el posicionamiento diferencial	3	Los docentes de la FCE asumen riesgos, adoptan actitudes, metodologías y herramientas innovadoras y nuevos modelos de enseñanza.	3	Los docentes de la FCE capacitados en tendencias innovadoras en educación.	3	27	Gestionar el apoyo para el financiamiento para que los docentes de la FCE adquieran competencias en innovación educativa.
FODA	Convenios con marcos nacionales e internacionales en movilidad estudiantil.	O	Fortalecimiento de las competencias en los beneficiarios	3	Generan conexiones entre los participantes	3	Registro de estudiantes beneficiarios de convenios nacionales e internacionales	3	27	Gestionar, monitorear y evaluar el alcance de los convenios suscritos por la universidad con otras instituciones nacionales e internacionales.
FODA	La nueva ley universitaria obliga a los docentes a publicar las investigaciones realizadas.	O	Mayor número de docentes investigadores en la FCE	3	Mayor número de investigaciones publicadas en revistas indizadas.	3	Docentes Investigadores de la FCE	3	27	Gestionar el apoyo para el financiamiento para que los docentes de la FCE desarrollen sus investigaciones y sean publicadas.
FODA	Diversidad de opciones para especialización	O	La FCE oferta opciones de especialización para los egresados.	1	La FCE cuenta con la oferta de 09 Segundas Especialidades Profesionales, 02 maestrías y 01 doctorado reconocidas por SUNEDU.	3	Oferta académica en los programas a nivel de Segundas Especialidades Profesionales, Maestrías y Doctorado	1	3	Gestionar mayores beneficios para los egresados en los programas que oferta la FCE nivel de Segundas Especialidades Profesionales, Maestrías y Doctorado
FODA	Asignación de presupuesto específico para el proceso de acreditación.	O	Priorizar mejor la acreditación de las carreras profesionales en función de los resultados que queremos obtener.	4	Planificación anual del proceso de acreditación en el Plan Operativo Institucional, considerándolo como una actividad operativa.	4	Plan Operativo de cada Carrera Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación.	4	64	Monitoreo al cumplimiento de las actividades programadas relacionadas a Acreditación en el Plan Operativo.
FODA	Incumplimiento en la entrega de los informes finales o productos de los proyectos de investigación de acuerdo a lo establecido	R	*Disminución de la producción intelectual. *Pérdida de credibilidad y confianza del nivel de investigación de la institución	8	*Debilidad en los mecanismos de control y seguimiento para el cumplimiento de la entrega de informes o productos de los proyectos de investigación. *Ambigüedad del reglamento de investigación en lo referente a los tiempos de ejecución	9	*Entregable programados en el sistema *Cronograma de ejecución de la investigación	8	576	*Acta de inicio y compromiso. Formato entrega informe *Avance de proyecto, Ficha de chequeo, correos electrónicos

FODA	Incumplimiento de la programación académica	R	No cumplir con la fechas programadas en el Calendario Académico	8	Demora en la aprobación de programación académica y falta de comunicación y coordinación	9	Calendario académico aprobado mediante Consejo Universitario.	8	576	Cumplir las fechas indicadas y programadas en el calendario académico
FODA	Limitada interacción e integración con la comunidad en el fortalecimiento de la presencia de la universidad en la vida social y cultural	R	Bajo impacto social como Facultad de Ciencias de la Educación.	8	Canales de comunicación deficientes para difundir las actividades de Responsabilidad Social Universitaria	8	Proyectos de Responsabilidad Social Universitaria programados anualmente.	8	512	Seguir ejecutando y monitoreando los controles existentes incidiendo en la participación con la comunidad.
FODA	Deterioro de la infraestructura física y tecnológica por carencia de plan de mantenimiento	R	Mala prestación del servicio educativo por falta de mantenimiento regular	8	No existencia de un plan de mantenimiento a nivel institucional.	9	Escaso mantenimiento en la infraestructura física y tecnológica	8	576	Gestionar la implementación del plan de mantenimiento a nivel institucional
FODA	Limitada atención al egresado y su relación con el mercado laboral	R	La FCE cuenta con escasa información confiable y pertinente sobre la ruta que emprenden sus estudiantes una vez que egresan de sus aulas	9	No contar con un sistema sólido de seguimiento de egresados y su relación con el mercado laboral.	9	Registro de egresados	9	729	Gestionar la implementación de un sistema sólido de seguimiento de egresados, asegurando su inserción al mercado laboral.

Riesgo Muy bajo	1
Riesgo bajo	2
Riesgo moderada	3
Riesgo alta	4
Riesgo Extrema	5
	6
	7
	8
	9
	10

	OBJETIVOS	Código	FCE-SGC-O-01
		Versión	01
		Fecha	15/03/2020

OBJETIVOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Revisión	Modificaciones realizadas	Realizado	Fecha	Revisado y aprobado	Fecha
00					
01					
02					
03					

1. OBJETIVOS

A continuación, se muestra los objetivos del Sistema de Gestión de la facultad de Ciencias de la Educación

O.1	Mejorar la gestión institucional a nivel de la Facultad de Ciencias de la Educación
O.2	Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.
O.3	Fortalecer la Investigación Desarrollo e Innovación (i+D+i) en la Facultad de Ciencias de la Educación
O.4	Promover las actividades extracurriculares en la Facultad de Ciencias de la Educación
O.5	Implementar la gestión de riesgos en la Facultad de Ciencias de la Educación

	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código	FCE-SGC-PC-01
		Versión	01
		Fecha	21/03/2020

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la identificación de cambios en el sistema de gestión de la calidad a fin de llevar de manera planificada cualquier cambio que se de en ella.

2. ALCANCE

Aplica para la elaboración para los cambios realizados en el sistema de gestión de la calidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2018 - Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Revisar Norma ISO 9000:2015

5. RESPONSABILIDADES

- Encargados de las direcciones o unidades académicas.

6. DESARROLLO

6.1. Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento

Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Poner en consideración al responsable del proceso el documento a elaborar, modificar o eliminar, se debe revisar su conveniencia, haciendo énfasis al cumplimiento de la condición general este procedimiento.

6.2. Tramitar el formato de solicitud

Se debe diligenciar el formato Solicitud para firma de aprobación por el responsable del proceso, quien a su vez designará e informará a los responsables de elaborar y revisar el documento en caso de elaboración o modificación.

6.3. Elaborar o Realizar ajustes y revisar el documento

Los responsables de acuerdo al formato de solicitud, elaborarán o realizarán los ajustes del documento.

El responsable del proceso o a quien se designe revisa el documento propuesto y de ser necesario solicitara los ajustes pertinentes a los responsables definidos en el formato de solicitud.

6.4. Aprobar los ajustes de elaboración, modificación o eliminación del documento

Se envía el documento al líder del proceso quien validara si el documento cumple con los requerimientos, si se aprueba, se registra la firma de aprobación en el formato de solicitud autorizando su registro.

6.5. Revisar y registrar la solicitud

Se registra la solicitud documental (Justificación y Cambios a realizar) y el (los) documento(s) de manera virtual; se informa al responsable asignado del proceso.

6.6. Socializar el documento

Comunicar por cualquier tipo de cambios que se han realizado en el documento, a las partes interesadas.


7. ANEXOS

No aplica

8. REGISTROS

Forman parte del presente procedimiento el siguiente formato:

- FCE-SGC-CSC-01-Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión.

	CAMBIOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD		Código: FCE-SGC-CSC-01
			Versión: 01
			Fecha: 21/04/2018
INFORMACIÓN DEL PROCESO			
Nombre del Proceso:		Identificación del Proceso:	
Encargado del Proceso:			
Sección 1: Solicitud del Cambio			
Nombre del Solicitante:	Fecha de la solicitud:	Número de la solicitud de cambio:	
Puesto del solicitante:			
Elemento que requiere ser cambiado:		Prioridad:	
Descripción del cambio:			
Estimación del Costo:		Estimación del tiempo:	
Sección 2: Evaluación del Cambio			
Evaluador por:		Trabajo requerido:	
Que Afecta:			
Impacto de costos, plazos, alcance, calidad y riesgos:			

Sección 3: Resolución del cambio				
Aceptado:		Aprobado por:	Firma:	Fecha:
Rechazado:				
Comentarios: 				
Sección 4: Seguimiento de Cambio				
Fecha de terminación:	Completado por:	Firma:	Fecha:	
Las firmas impresas en este documento indican que el cambio se ha implementado y se le ha dado seguimiento a fin de verificar su eficacia				

ANEXO 9

CAPÍTULO 7:

APOYO


7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de conciencia

7.4. Comunicación


7.5. Información documentada

	DETERMINACIÓN DE PERSONAL		Código:	FCE-SGC-DP-01
			Versión:	1
			Fecha:	05/04/2020
CANTIDAD DE PERSONAL OPERATIVO				
UNIDAD ACADÉMICA	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN	CARGO QUE OCUPA	
Decanato	Andrés Avelino Cámara Acero	Docente	Decano	
	Blanca Campó Salazar	Secretaria Ejecutivo	Secretaria del Decanato	
	Enrique Godoy Sanchez	Secretaria Ejecutivo	Conserje	
Departamento Académico de Ciencias Formales y Naturales	Fermin Pozo Orgtega	Docente	Director	
	Irene Malpartida Guzmán	Secretaria Ejecutivo	Secretaria del Departamento Aca.CsFN	
C.P. de Biología, Química y Ciencia del Ambiente	Teófilo Miguel Claudio Pineda	Docente	Director	
C.P. de Matemática y Física	Pio Trujillo Atapoma	Docente	Director	
Departamento Académico de Ciencias sociales y Humanidades	Jesús Ortiz Morote	Docente	Director	
	Catalino Céspedes Mendoza	Secretaria Ejecutivo	Secretario del Departamento Aca.CsSH	
C.P. Educación Física	Omar Hans Contreras Canto	Docente	Director	
C.P. Educación Inicial	Wilfredo Sotil Contavarría	Docente	Director	
C.P. Educación Primaria	Vitaliana Vega de Crispín	Docente	Director	
C.P. de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	Adalberto Lucas Cabello	Docente	Director	
C.P. de Ciencias Histórico sociales y Geográficas	Ido Lugo Villegas	Docente	Director	
C.P. de Lengua y Literatura	Rossy Majino Gonzales	Docente	Director	
Unidad de Calidad y Acreditación	Haiber Echevarría Rodríguez	Docente	Director	
	Marilin Yesica Rayo Jaimes	Bach. Ing de Sistemas	Analista en Gestión Integral	

Unidad de Investigación	Adalberto Lucas Cabello	docente	Director
	Patricia Bustamente Barraeta	Ing. de Zootecnia	Secretaria
Unidad de Responsabilidad Social	Teresa Guerra Carhuapoma	Docente	Director
	Patricia Bustamente Barraeta	Ing. de Zootecnia	Secretaria
Unidad de Posgrado	Edwin Esteban Rivera	Docente	Director
	Cecy Noreña Sanchez	Secretaria Ejecutivo	Secretaria
	Christian Haro Sobero	Lic. en Turismo y Hotelería	Coordinador
	Gresia Mesias Tello	Lic. En Contabilidad	Asistente administrativo.
	Mariela Pulido Cornelio	Lic. en Administración de Empresas	Asistente administrativo.
Unidad de Producción y Servicios Académicos	Narda Martinez Gutierrez	Docente	Director
	José Condezo Martel	Docente	Coordinador
	Libia Beteta Rumi	Lic. en Administración de Empresas	Secretaria
	Gina Narashina Rosario Vara	Lic. en Administración de Empresas	Asistente administrativo.

		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO											Código	FCE-SGC-PMP-01	
													Versión	1	
													Fecha	09/06/2018	
EQUIPO:													FECHA DE MANT:		
Nº	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO/INSTALACIÓN:	AÑO:												OBSERVACIONES	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	FEB	OCT	NOV	DIC		
1															
2															
3															
4															
5															
6															
ELABORADO POR :											APROBADO POR:				
----- Director de Mantenimiento											----- Decano de la FCE				


	HISTORIAL DE MANTENIMIENTO			Código	FCE-SGC-HM-01		
				Versión	1		
				Fecha	11/04/2020		
NOMBRE DEL EQUIPO/HERRAMIENTA				CÓDIGO(de inventario)			
FABRICANTE/MARCA		FECHA DE FABRICACIÓN	FECHA DE INGRESO				
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO/HERRAMIENTA							
DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO							
DIAGNÓSTICO	TAREA A REALIZAR	COSTO	FECHA			TIPO	
			INGRESO	/	/	PREVENTIVO	x
			SALIDA	/	/	CORRECTIVO	x
			INGRESO	/	/		x
			SALIDA	/	/		x
			INGRESO	/	/		x
			SALIDA	/	/		x
<hr/> FIRMA JEFE DE MANTENIMIENTO							


	ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL	Código	FCE-SGC-ACL-01
		Versión	1
		Fecha	19/04/2020
Instrucciones:			
<p>* El presente cuestionario tiene como objetivo realizar una encuesta de clima laboral.</p> <p>* Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar el clima laboral.</p> <p>* El cuestionario es anónimo y confidencial.</p> <p>* Es importante responder de manera franca y honesta.</p> <p>* Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la Empresa.</p> <p>* Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.</p> <p>* Llenar el cuestionario con bolígrafo.</p> <p>* Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.</p> <p>* Responder con un aspa (X) en el recuadro que sea su respuesta.</p>			

1	Totalmente en desacuerdo	
2	En desacuerdo	
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
4	De acuerdo	
5	Totalmente de acuerdo	

N°	Preguntas del cuestionario	1	2	3	4	5
1	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.					
2	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
3	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
4	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
5	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros.					
6	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
7	Las otras áreas me ayudan cuando las necesita.					
8	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
10	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
12	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					

13	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.						
14	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.						
15	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.						
16	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.						
17	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.						
18	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.						
19	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.						
20	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.						
21	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de la organización						
22	Me interesa el desarrollo de mi organización						
23	Estoy comprometido con mi organización						
24	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.						
25	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de la organización						
26	La limpieza de los ambientes es adecuada.						
27	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.						
28	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.						

	REGISTRO DE FACTORES AMBIENTALES		Código	FCE-SGC-RFA-01
			Versión	1
			Fecha	28/04/2020
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS				
FORMACIÓN PROFESIONAL				
NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	FÍSICOS	PSICOSOCIALES	
GESTIÓN CURRICULAR	Evaluación y rediseño del documento curricular	Iluminación, circulación de aire		
	Aprobación del documento curricular			
PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	Elaboración del Calendario académico			
	Elaboración de la carga académica			
	Reestructuración de carga académica			
	Programación de carga no lectiva			
	Elaboración y entrega del sílabo			
GESTIÓN DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Programación y ejecución de la enseñanza - aprendizaje			
	Evaluación del sílabo			
	Tutoría			
	Evaluación de enseñanza - aprendizaje			

	CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Código:	FCE-SGC-CE-01
		Versión:	01
		Fecha:	06/05/2020

**CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y
MEDICIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar las actividades para el control y calibración de los Equipos de seguimiento y Medición.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a los equipos e instrumentos utilizados en los procesos de diseño y desarrollo y la de producción.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de Control de Producto No Conforme

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Calibrar:** Comprobar las medidas de un equipo respecto a un patrón de referencia y calcular la incertidumbre.
- **Incertidumbre:** Estimación que caracteriza el intervalo de valores en el que sitúa con gran probabilidad el verdadero valor de la magnitud medida.

5. RESPONSABILIDADES

5.1.Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación

- Solicitar los equipos de seguimiento y medición al área de Infraestructura, verificando que los certificados correspondientes estén vigentes.
- Coordinar con el cliente la aprobación del uso de los equipos de seguimiento y medición
- Supervisar que los equipos de seguimiento y medición sean usados correctamente

5.2. Director de Mantenimiento

- Ejecutar y controlar el Programa anual de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición.
- Administrar la provisión de los Equipos de seguimiento y medición a las obras
- Proveer los certificados de calibración vigentes de los equipos solicitados al Jefe de Planta
- Informar al Almacenero de obra sobre el correcto almacenamiento de los equipos, mientras estos se mantengan en obra.

5.3. Almacenero

- Tener Archivados los certificados de calibración, así como el manual del fabricante para conocer el correcto almacenamiento del equipo.
- Almacenar correctamente los equipos de seguimiento y medición.

6. DESARROLLO

6.1. Determinación de Equipos de Seguimiento y Medición

Se han determinado los siguientes equipos de Seguimiento y Medición:

Equipo/Instrumento	Prueba	Frecuencia de Calibración
		Bimestral
		Bimestral
		Bimestral

6.2. Control de Equipos de Seguimiento y Medición

6.2.1. Solicitud de Equipos

La solicitud de un equipo de seguimiento y medición es emitida por el Jefe de logística al Jefe de Mantenimiento, quien es el responsable de la administración y cuidado de los equipos.

El Director de Infraestructura envía el certificado de calibración del equipo en forma digital para ser presentados al Cliente para aprobación.

6.2.2. Entrega de Equipos

Aprobado el certificado de calibración el Jefe de Mantenimiento entrega el equipo a Almacén junto a una copia del certificado de calibración del equipo.

6.2.3. Uso de Equipos

Cuando se detecte un equipo defectuoso, este debe ser coordinador de mantenimiento quien procede de acuerdo al procedimiento Control de Producto No Conforme.

El coordinador de mantenimiento se encarga de verificar que las mediciones anteriores efectuadas por el equipo sean correctas.

6.2.4. Almacenamiento

Cada Equipo debe ser manipulado, mantenido y almacenado siguiendo las recomendaciones del fabricante y las normativas aplicables, en sus cajas originales en lo posible y en lugares que aseguren su preservación.

6.3. Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición

El Director de Mantenimiento debe controlar durante el desarrollo de la producción que los equipos se calibren y verifiquen de acuerdo al Programa Anual de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición.

El certificado de calibración debe contener como mínimo:

- Datos del Solicitante
- Datos del proveedor
- Numero de certificado de calibración
- Nombre del equipo a calibrar, marca, modelo, número de serie.
- Fecha de calibración
- Método de calibración
- Condiciones ambientales durante la calibración
- Patrones utilizados
- Resultados


El proveedor debe entregar adjunto al certificado de calibración del equipo, el certificado de calibración del Patrón.


7. ANEXOS


No aplica.

8. REGISTROS

- Programa Anual de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición.
- Inventario de equipos de medición

		INVENTARIO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		Código	FCE-SGC-IEM-01
				Versión	01
				Fecha	10/05/2020
CANT.	EQUIPO/ INSTRUMENTO	MARCA Y MODELO	NUMERO DE SERIE	Datos de la Calibración	
				¿Quién lo hizo?	Fecha de ultima calibración
CANT.	EQUIPO/ INSTRUMENTO	MARCA Y MODELO	NUMERO DE SERIE	Datos de la Calibración	
				¿Quién lo hizo?	Fecha de ultima calibración
CANT.	EQUIPO/ INSTRUMENTO	MARCA Y MODELO	NUMERO DE SERIE	Datos de la Calibración	
				¿Quién lo hizo?	Fecha de ultima calibración
CANT.	EQUIPO/ INSTRUMENTO	MARCA Y MODELO	NUMERO DE SERIE	Datos de la Calibración	
.	.			¿Quién lo hizo?	Fecha de ultima calibración
.	.				
.	.				

		RECURSOS DE APRENDIZAJE			Código	FCE-SGC-RA-01
					Versión	01
					Fecha	10/05/2020
Nº	NECESIDAD DEL ESTUDIANTE/DOCENTE/OTROS BENEFICIARIOS	PARTE INTERESADA	RECURSOS DE APRENDIZAJE	FECHA DE INGRESO DEL RECURSO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL RECURSO	
1	Complementar las clases presenciales	Estudiante	Aula virtual	15/08/2018		
2	Obtención de libros digitalizados	Estudiante	Biblioteca Virtual	10/04/2018		
3	Control de Seguimiento al estudiante mediante la asistencia	Docente	Sistema de Gestión Docente	22/06/2018		
4	Gestionar actividades académicas e interactuar con el estudiante	Docente	Sistema de Gestión Docente	22/06/2018		
5	.					
6	.					
7	.					
8						
9						
10						
APROBADO POR: _____ FIRMA						

	PROCEDIMIENTO PARA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	FCE-SGC-PFyC-01
		Versión	01
		Fecha	03/06/2020

Procedimiento para Formación Y Capacitación del Personal

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO:

Elaborar y desarrollar un plan de formación, capacitación de acuerdo con los criterios establecidos y las necesidades en cada proceso, en cuanto al SGOE y respectivas actualizaciones de esta norma, de manera que tenga el nivel de competencia suficiente para las exigencias del cargo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas (partes de la organización) dentro del SGOE (Sistema de Gestión para organizaciones educativas - ISO 21001:2018).

3. USUARIOS:

- Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación
- Jefe de Recursos Humanos

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma ISO 21001:2018, capítulos 7.1.2; 7.2; 7.3.
- Política de la Facultad de Ciencias de la Educación.

5. DEFINICIONES:

- **Capacitación:** Actividades planeadas por la Facultad de Ciencias de la educación, para desarrollar en sus personales, nuevas habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan desempeñarse eficientemente en sus cargos actuales y futuros.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- **Alta Dirección (Decanato):** Responsabilidad de la revisión y aprobación del plan de capacitación, así como de la aprobación del presupuesto requerido para la realización de esta.
- **Jefe de Recursos Humanos:** Responsabilidad de la gestión y coordinación de la detección de necesidades de capacitación, el desarrollo y seguimiento de estas, registros asociados a su realización y otras medidas pertinentes.

- **Direcciones Académicas:** Responsabilidad por la detección de necesidades de capacitación del grupo humano a su cargo, seguimiento de la realización de capacitaciones propias de su área, aplicación del conocimiento en el puesto por parte del funcionario.
- **Docentes, personales administrativos:** Responsabilidad con cumplir con los horarios determinados para las capacitaciones, previendo aspectos laborales o personales que interfieran, interrumpan o suspendan su participación.

7. PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

7.1. Definición y dotación de Recursos Humanos

El Jefe de Recursos Humanos, junto con los jefes de departamento definen todas las posiciones laborales, la cantidad de empleados necesarios para cada una y su competencia en función a la adecuada formación, capacitación, habilidades y experiencia.

El Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la FCE determina y proporciona las personas necesarias para la efectiva implementación del Sistema de Gestión (SGOE-ISO 21001) y para la operación y control de los procesos de Facultad de Ciencias de la Educación.

Cada Director de las Unidades Académicas, mediante comunicación escrita, determinarán y registrarán las necesidades de capacitación y entrenamiento del personal a su cargo al Decano y al Director de la Unidad de Calidad y Acreditación.

7.2. Definición de necesidades de capacitación

El objetivo de esta actividad es definir la brecha entre las competencias existentes de los empleados y las personas que trabajan bajo el control de FCE, y realizar la capacitación necesaria para cubrir esta brecha. El dueño del proceso es el responsable de ejecutar esta actividad y de definir las necesidades de capacitación de acuerdo con:

- Cambio organizacional o técnico que influye sobre los procesos de trabajo o tipos de productos que proporciona la organización.
- Registros de efectividad de capacitaciones anteriores o actuales.

- Evaluación de la organización sobre la competencia de los empleados para ejecutar tareas laborales específicas.
- Competencias necesarias de todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y que afectan al rendimiento y eficacia del SGOE.
- Registros sobre cambio de habilidades necesarias o fluctuación estacional de fuerza de trabajo (empleo temporario).
- Requerimientos de empleados que identificaron la posibilidad de mejora personal que contribuye a los objetivos de calidad de la organización.
- Requerimientos legales y normativos.
- Encuesta de mercado que identifica y prevé nuevos requerimientos de clientes y, por lo tanto, la capacitación sobre nuevas habilidades.
- Evaluaciones del período de prueba
- Resultados de simulacros.
- Informes de auditorías
- Informes de revisión por la dirección
- Detección de no conformidades
- Información de la evaluación de Desempeño referente a capacitación
- Perfil del cargo.
- Quejas, reclamos y sugerencias.

7.3. Planificación de la Competencia, Capacitación y Conciencia

De acuerdo con las necesidades de capacitación definidas, el jefe de RR.HH. elabora el Programa de capacitación, que es aprobado por el Decano de la Facultad de C.E.

El Decano, difundirá anualmente el plan de capacitación de la Facultad, a través de los medios establecidos por la institución comunicando a cada funcionario sobre su designación a los eventos de capacitación cuando aplique.

Las sesiones de conciencia son llevadas a cabo semestralmente por el jefe de RR.HH., con el objetivo de asegurar que las personas que trabajan y sean conscientes que tengan conocimientos sobre:

- Las Políticas
- Los Objetivos, misión, visión de la Facultad.

- Su contribución a la eficacia del SGOE, incluyendo los beneficios de un mayor rendimiento
- Implicaciones de una no conformidad con respecto los requerimientos del SGOE

Al planificar la capacitación, el dueño del proceso debe tener en cuenta las limitaciones que pueden afectar el proceso de capacitación como, por ejemplo, los plazos y cronogramas, recursos financieros, disponibilidad de los participantes, motivación y capacidades de los participantes, disponibilidad de capacitadores y limitaciones relacionadas con otros recursos.

Es responsabilidad del jefe de RR.HH., buscar la reducción de costos dando prioridad a la utilización de medios y recursos internos y realizando alianzas con las entidades que se tenga contacto.

7.4. Definición de objetivos y organización de la capacitación

El jefe de RR.HH., define objetivos de capacitación y los ingresa en el Programa de capacitación. La definición de objetivos y la organización de la capacitación se realizan teniendo en cuenta lo siguiente:

- Experiencia y competencia de los empleados, formación, necesidad de capacitación adicional y conocimientos y experiencias específicas.
- Resultados de capacitaciones anteriores.
- Requerimientos especiales de clientes.
- Pruebas de competencia de las personas que ejecutan trabajos específicos.

7.5. Ejecución de la capacitación

Es responsabilidad del jefe de RR.HH., y los responsables de cada una de las áreas de la empresa, teniendo en cuenta el tipo de capacitación (interna o externa), se siguen unos lineamientos de la siguiente manera.

- **Capacitación interna:** Cada Jefe de área, determinará y asignará cuando se requiere al o los funcionarios, responsables de impartir capacitación al interior de la Facultad.

El funcionario responsable de impartir la capacitación solicitará como mínimo con cinco días de anticipación al Decano de la FCE, la gestión de

recursos físicos y técnicos necesarios para su ejecución, quienes serán responsables de gestionarlos y suministrarlos oportunamente.

Es responsabilidad de todos los trabajadores de la Facultad, cumplir con los horarios determinados, para las capacitaciones, previendo aspectos laborales o personales que interfieran, interrumpan o suspendan su participación.

El funcionario responsable de impartir la capacitación, remite al Decano de la FCE, los registros de asistencia y evaluación de la capacitación, así como las memorias físicas y en medio magnético si existiese, haciendo entrega a su vez de los elementos y material utilizado para el desarrollo de esta.

- **Capacitación externa:** Es responsabilidad del jefe de RR.HH., recibir y evaluar las diferentes ofertas o cotizaciones de capacitación.

El Decano de la FCE es responsable de solicitar al jefe de recursos humanos la asistencia y/o cubrimiento de costos de capacitación y gestionarlo con la alta dirección su debida aprobación.

El jefe de RR.HH. elaborará y tramitará los documentos adicionales, clausulas u otrosí a los funcionarios que reciban capacitación externa, así como comunicación formal de su designación, asistencia y objetivos a cumplir en esta; documentos que serán remitidos debidamente diligenciados a la asistente de personal para incorporarlos a la carpeta hoja de vida del funcionario, así mismo es responsable de tramitar la(s) inscripción(es) y demás elementos a tener en cuenta para la asistencia de los funcionarios de la empresa a capacitaciones externas.

Cada Docente o personal administrativo de la FCE, al recibir capacitación externa se compromete.

- Ser divulgador de ser necesario de los conocimientos e información aprendida.
- Aplicar dentro del ejercicio de sus funciones los conocimientos y/o información adquirida.

Una vez finalizada cada capacitación, el Jefe de Gestión de Personas confecciona el Registro de capacitación o, para cursos que no requieren seguimiento, completa el Registro de asistencia.

7.6. Evaluación de la efectividad de capacitación

Será responsabilidad de cada jefe o coordinador de acuerdo con el área capacitada, realizar la evaluación de validación del conocimiento aprendido de la información impartida en la capacitación interna, a cada uno de los funcionarios. Para garantizar la asimilación del conocimiento adquirido.

Esto puede ser realizado por los capacitadores (confirmación o certificado, si la capacitación fue externalizada) o por el dueño del proceso en base al monitoreo y a entrevistas o cuestionarios a los participantes. La efectividad de la capacitación es la relación entre las actividades realizadas y planificadas durante la capacitación.

Las sesiones de conciencia no están sujetas a la evaluación de eficacia, por lo que sólo son registradas en el Registro de asistencia.

Se considera adecuado los resultados cuya calificación promedio este por encima del **70%** de ser así se considera optimo el proceso de calificación dada a los trabajadores y se procederá con los registros generales de resultado de las capacitaciones; caso contrario se deberán identificar actividades de refuerzo con el o los funcionarios que aplicase.


Nota. Los resultados de las capacitaciones, será medido por sus indicadores correspondientes.

8. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Programa de capacitación		1 año	Auditorio de la FCE –Pb II	Decano de la FCE
Registro de capacitación		1 año	Auditorio de la FCE –Pb II	Decano de la FCE

9. APÉNDICES

- Apéndice 1 – Programa de capacitación
- Apéndice 2 – Registro de capacitación

	INFORME DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	Código	FCE-SGC-IEC-01
		Versión	01
		Fecha	11/06/2020

Nombre de la capacitación:		
Capacitación: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>		
Realizada por:		
Participante (s):		
- - -		
Unidad Orgánica:		
Horas de capacitación:		
Inicio:	Fecha de la capacitación:	
Fin:		
OBJETIVO:		
Temas que desarrollo:		

El resultado de la eficacia de la capacitación fue: (Marque con un aspa)

Excelente Bueno Regular

Porque:

.....
.....
.....

Firma del Responsable

Nombre:

Fecha: / /

	FICHA DE DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR	Código	PG-RH-FR-04
		Versión	01
		Fecha	21/04/2018



**DATOS
PERSONALES**

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

FECHA DE
NACIMIENTO

DI	M	AÑO					A	ES

LUGAR DE NACIMIENTO

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO

DNI							

CARNÉ DE EXTRANJERIA							

N°				COLEGIATURA			

N° RUC							

N° DE TELÉF. DOMIC.							

N° TELF. CELULAR							

CORREO ELÉCTRONICO

DOMICILIO
ACTUAL

AVENIDA	CALLE	PASAJE	JIRÓN	URB. O LUGAR			

NÚMERO

INTERIOR

DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAM ENTO					

REFERENCIA

ESTADO CIVIL Y/O
CONYUGAL

SOLTERO (A)	CASADO (A)	VIUDO (A)	DIVORCIADO (A)	CONVIVIENTE (A)			

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CÓNYUGE DEL TRABAJADOR

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

FECHA DE NACIMIENTO

DI A	M ES	AÑO			

LUGAR DONDE LABORA EL CÓNYUGE

DATOS REFERENTES A LOS PADRES E HIJOS DEL TRABAJADOR

APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	FECH. NAC.			OCUPACIÓN	ESTADO CIVIL	VIVE	
		DI A	M ES	A ÑO			SI	NO

INDIQUE DATOS DE DOS FAMILIARES A QUIENES NOTIFICAR EN CASO DE EMERGENCIA

APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO

FECHA DE INGRESO AL TRABAJO

DI A	M ES	AÑO			

SEGÚN RESOLUCIÓN DE CONTRATO	CARGO

ESTUDIOS REALIZADOS

EDUCACIÓN	COMPLETA O INCOMPLETA	GRADO ALCANZADO	CENTRO DE ESTUDIOS	DESDE	HASTA
PRIMARIA					
SECUNDARIA					

EDUCACIÓN SUPERIOR	ESPECIALIDAD	CENTRO DE ESTUDIOS	DESDE	HASTA	COMPLETA O INCOMPLETA	GRADO ACAD. OBTENIDO (*)
INST. SUPERIOR						
UNIVERSITARIA						
ESPECIALISTA						
MAESTRÍA						
DOCTORADO						
SEGUNDA CARRERA PROFESIONAL						
INST. SUPERIOR						
UNIVERSITARIA						
MAESTRÍA						
DOCTORADO						

(*) Indicar el grado académico:
TITULADO/BACHILLER/EGRESADO/ESTUDIANTE

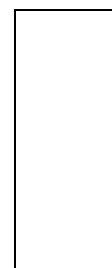
**CONOCIMIENTO DE IDIOMAS
Y/O DIALECTO**

IDIOMA Y/O DIALECTO	LEE		HABLA		ESCRIBE	
	CON FACILIDAD	SIN FACILIDAD	CON FACILIDAD	SIN FACILIDAD	CON FACILIDAD	SIN FACILIDAD


Declaro bajo juramento que los datos proporcionados son exactos, autorizando a la Institución en la que laboro a efectuar las verificaciones que juzgue necesarias; así mismo me comprometo a presentar los documentos que me soliciten.

Huánuco, de de

Firma
del
Trabajador
DNI N°
.....



Huella Digital

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE CONCIENCIA	Código	FCE-SGC-PTC-01
		Versión	01
		Fecha	22/06/2020

Toma de Conciencia

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers.	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

Promover la conciencia de la calidad educativa en toda la Facultad de Ciencias de la Educación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de todas Unidades de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

4. DEFINICIONES

4.1.Capacitación (Formación)

Es un proceso educacional aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades con el fin de lograr el desarrollo personal y el mejoramiento en el desempeño de las labores en el puesto de trabajo.

4.2.Capacitación Interna

Es aquella impartida por personal que pertenece a la empresa.

4.3.Capacitación Externa

Es aquella impartida por personal que no pertenece a la empresa

5. RESPONSABILIDADES

- **Responsable del Sistema de Gestión para la Organización Educativa:**
Planificar, Programar y Seleccionar las acciones formativas para la toma de conciencia sobre la calidad educativa.
- **Decanato de la Facultad:**
Proveer de los recursos para la formación de la toma de conciencia.

6. DESARROLLO

6.1.Tablero de Avisos y Boletín

El Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación, coloca notas de información sobre temas de Calidad, Calidad Educativa en el tablero de avisos de la Facultad. Toda

persona que desee contribuir, deberá ponerse en contacto con la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación con los temas que podrían ser relevantes incluyendo:

- Los nuevos problemas que se han encontrado.
- Nuevas soluciones a problemas existentes.
- Comentarios de los estudiantes, las partes interesadas.
- Ideas para la mejora de la calidad.

Todos los avisos exhiben una fecha de colocación y se retiran tan pronto como su utilidad concluye.

6.2.CARTELES

De vez en cuando, el representante de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación, colocará carteles sobre la calidad y la calidad educativa. Por lo general estos reflejan un tema específico.

6.3.CONTENIDO

Las actividades de toma de conciencia de calidad educativa deberán abordar los siguientes puntos:

- La importancia de alcanzar la satisfacción de los estudiantes y de las partes interesadas.
- Informes de no conformidades.
- Mantenimiento preciso de registros.
- Seguir los procedimientos.
- Informe de problemas con los procedimientos existentes.
- Marcado preciso de materiales.
- Posibilidades de mejora en calidad educativa.
- Información que se recibe en las quejas.
- Las consecuencias para el Sistema de Gestión de Calidad de desviarse de procedimientos específicos.

6.4. ENTREVISTAS/CUESTIONARIO CON EL PERSONAL


Las actividades para fomentar la concientización también pueden incluir pláticas informales, charlas formales de equipos de trabajo al inicio de cada jornada utilizando el Instrumento de capacitación, entrenamiento y sensibilización. El líder del proceso debe realizar preguntas encaminadas a clarificar la conciencia sobre la importancia de la calidad educativa y el logro de los objetivos; para tal fin se incluye el **ANEXO 1**.

7. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario para reforzar la concientización de la calidad educativa.

8. REGISTROS

No aplica

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código:	FCE-SGC-PCIyE-01
		Versión:	01
		Fecha:	30/06/2020

ANEXO 1:

CUESTIONARIO PARA REFORZAR LA CONCIENTIZACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

1. ¿Qué entienden ustedes de la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación?
2. ¿Qué se hace para asegurar que lo que se afirma en la Política de Calidad realmente sucede?
3. ¿Quién es el representante de la alta dirección?, ¿Cuál es el papel de esta persona?
4. ¿Cuáles son los objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación?
5. ¿Cómo sabes que se cumplan estos objetivos?
6. ¿Cuáles son sus objetivos (de su puesto)?
7. ¿Quién o quienes es responsable de la calidad educativa?
8. ¿Cómo sabes que el trabajo que hacen o los productos / servicios que hacer proporcionan una ventaja de calidad?
9. ¿Cómo se miden la calidad y la productividad en su puesto de trabajo?
10. ¿Qué procedimientos / Instrucciones / registros sigues?
11. ¿Cómo sabes que un producto / servicio es de calidad?
12. ¿Quiénes son sus partes interesadas?
13. ¿Cómo afecta su desempeño en el trabajo a la satisfacción del cliente externo?
14. ¿Cómo afecta su desempeño en el trabajo a la satisfacción del cliente interno?
15. ¿Qué hace usted con el producto no conforme (malo)?
16. ¿Cómo se puede reducir o prevenir los problemas (no conformidades)?
17. ¿Qué mejoras ha notado en la empresa en los últimos 12 meses?
18. ¿Hay algún cambio que usted pueda recomendar que ayudaría a mejorar la calidad?
19. ¿Qué sugerencias de mejora de la calidad y productividad realmente ha presentado usted a la Administración?, ¿Puede dar ejemplos?

Procedimiento

Comunicación Interna y Externa

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers.	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos sobre la comunicación tanto interna como externa para el logro de una óptima comprensión de la información relacionada al Sistema de Gestión de Calidad Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a las partes interesadas en relación al tema de Calidad Educativa. Así como también es aplicable en todas las instalaciones, procesos, actividades, productos o servicios desarrollados por el Sistema de Gestión de Calidad educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- Norma ISO 21001:2018
- Norma ISO 9001:2015

4. DEFINICIONES

4.1. Comunicación

Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Al interior de una Institución la comunicación debe ser asertiva.

4.2. Comunicación Interna:

Son los procesos de comunicación que se desarrollan al interior de la empresa orientados a informar a los diversos niveles de la Organización acerca de los componentes de la Gestión de Calidad educativa para que los pongan en práctica en cada actividad o proceso productivo de la Facultad.

4.2. Comunicación Externa:

Son los procesos de comunicación que buscan fortalecer los vínculos de la empresa con las partes interesadas acerca de información pertinente a la Gestión de Calidad educativa con la finalidad de posicionar a la Facultad que cumple con los estándares de Calidad educativa.

4.3. Partes Interesadas:

Individuo o grupo que pertenecen y no pertenecen a la Facultad y que están relacionadas al desempeño de la Gestión de la calidad Educativa de la Facultad. Se

consideran como tales: Estudiantes, docentes, personales administrativos, autoridades de la Facultad, autoridades de la Universidad, proveedores, comunidades.

5. RESPONSABLES

5.1. COMUNICACIÓN INTERNA:

5.1.1. Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación.

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los trabajadores a su cargo.
- Transmitir las comunicaciones internas generadas como parte del Sistema de Gestión para organizaciones Educativas.

5.1.2. Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación.

- Recibir, documentar y responder las comunicaciones internas y externas pertinente.

5.1.3. Analista en gestión integral.

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los supervisores a su cargo.
- Transmitir las comunicaciones internas generadas como parte del Sistema de Gestión para organizaciones Educativas.
- Respetar y hacer cumplir las directivas señaladas en las comunicaciones y documentos generados como parte del Sistema de Gestión para organizaciones Educativas.
- Distribuir los documentos generados por el Responsable del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de interés para todos los trabajadores a su cargo.
- Responder a las preguntas y dudas de los colaboradores sobre la información recibida en los documentos generados por el Sistema de Gestión para organizaciones Educativas.

5.1.4. Trabajador

- Leer la información recibida
- Cumplir las directivas señaladas por el director de la Unidad de calidad y acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación.

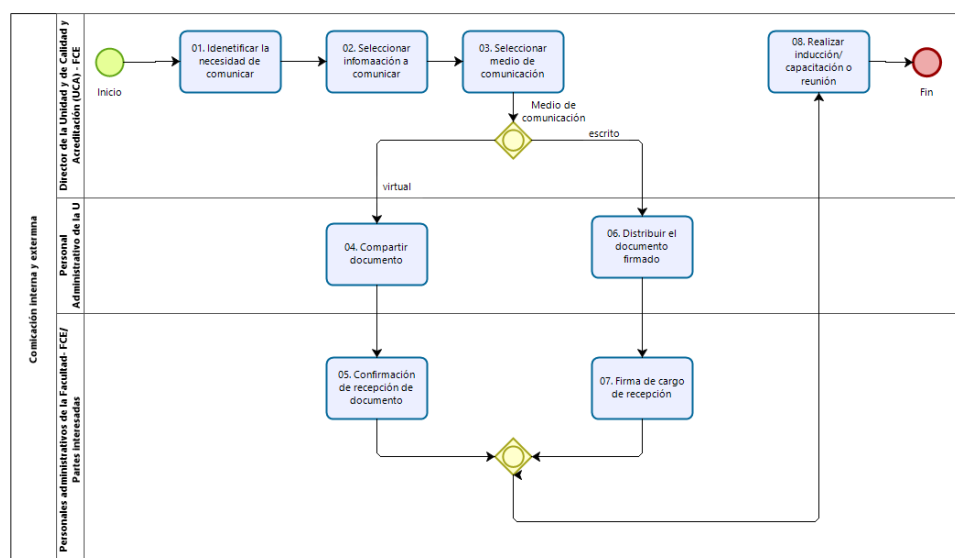
- Consultar al director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación sobre cualquier duda sobre la información recibida en los documentos generados por el Sistema de gestión de Calidad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento abarca dos tipos de comunicación: COMUNICACIÓN INTERNA y COMUNICACIÓN EXTERNA relacionadas al Sistema de Gestión para organizaciones Educativas.

A continuación, se muestra un diagrama de flujo y un cuadro de actividades de la comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias de la Educación.

• Comunicación interna y externa – Flujograma



• Comunicación interna y externa – cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
01	Identificar necesidad de comunicación Identifica la necesidad de comunicar los temas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.	
02	Seleccionar información a comunicar. Selecciona la información que considere apropiada y pertinente para ser divulgada, temas relacionada a la Gestión de la Calidad Educativa. Prepara el material de apoyo que se mostrará durante la presentación con base en la información seleccionada.	Documentos informativos (virtual o físico) relacionados al SGOE

03	<p>Seleccionar medio de comunicación.</p> <p>El medio por el cual se realice la comunicación puede ser mediante reuniones presenciales o virtuales, capacitaciones, inducción, correo electrónico, etc. Este se identificará en la Matriz de Comunicaciones.</p> <p>Si el documento fuese emitido por el medio virtual escrito y de entrega directa <i>continuar con a la actividad 4.</i></p> <p>En caso de que el documento fuese de medio escrito y de entrega directa <i>continuar con la actividad 6.</i></p>	Matriz de Comunicaciones
04	<p>Compartir documento virtual</p> <p>La Secretaría de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación, compartirá el documento por el medio virtual indicado en la Matriz de Comunicaciones incluido en el presente procedimiento.</p> <p><i>Continuar con la actividad 05</i></p>	-
05	<p>Confirmar recepción de documento virtual.</p> <p>Los personales administrativos de la Facultad o el que reciba el documento virtual deberá responder por el mismo medio el cual recibió el documento confirmado su recepción.</p> <p><i>Continuar con la actividad 08</i></p>	Documentos informativos (virtual) relacionados al SGC.
06	<p>Distribuir documento.</p> <p>La Secretaría de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación, entrega a los personales administrativos de la Facultad el documento relacionado al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><i>Continuar con la actividad 07</i></p>	Documentos informativos (físico) relacionados al SGC.
07	<p>Firmar cargo de recepción</p> <p>Los personales administrativos de la Facultad deberán firmar un cargo por la recepción del documento (físico).</p> <p><i>Continuar con la actividad 08</i></p>	FT-15 Distribución de Documentos
08	<p>Realizar inducción/capacitación o reunión.</p> <p>Realiza la inducción/capacitación o reunión con el personal administrativo de la Facultad, con el apoyo del material preparado y según el cronograma establecido.</p> <p><i>Fin del procedimiento</i></p>	Lista de asistencia

6.1. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se orienta a lograr que los trabajadores estén informados sobre la Gestión de Calidad Educativa en relación a:

- Los indicadores de calidad para mejorar la eficiencia y eficacia de nuestros procesos.
- Los peligros y riesgos de sus actividades diarias para prevenir, minimizar e implementar herramientas de mejora.
- Las políticas ambientales y las políticas del Sistema de Gestión de Calidad educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Debe permitir que las disposiciones para la participación y consultas de los empleados se encuentren documentadas y registradas.

La comunicación interna referente al Sistema de Gestión se realiza a través de:

- Correo electrónico
- Murales
- Reuniones de coordinación
- Charlas de Capacitación

6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

6.1.1. Comunicaciones Recibidas

- Las comunicaciones de las partes interesadas serán recibidas a través de: cartas, oficios, solicitudes y correo electrónico.
- El documento recibido debe ser incluido en el Registro de Documentos Recibidos
- Según sea el caso, el documento debe ser derivado al área pertinente
- El área pertinente nombra a un responsable para que dé respuesta a lo solicitado
- La persona responsable de emitir respuesta debe hacerlo con copia al responsable del Sistema de Gestión, dentro del plazo definido.
- Se debe asegurar que tanto las comunicaciones internas y externas sean en dos direcciones. La organización debe estar dispuesta a recibir y responder las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, dentro de plazos que permitan un diálogo fluido.

6.1.2. Comunicaciones emitidas


- Las comunicaciones escritas deben efectuarse en hojas membretadas, con un código específico, con copia al director de la Unidad de Calidad y acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación.

7. REGISTROS

- Documentos informativos (físico y virtual) relacionados al SGOE.
- Registro de Documentos Recibidos.
- Lista Maestra de Documentos Internos y externos.
- Reporte de Comunicación.
- Formato de Comunicación Interna.

 UNHEVAL <small>UNIVERSIDAD NACIONAL HUANUCO VALLECANO</small>	MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Código	FCE-SGC-MCIyE-01
		Fecha	03/07/2020
		Versión	1

ASPECTO A COMUNICAR	EMISOR	RECEPTOR	TIPO		ESTRATEGIA Y MEDIOS	CUANDO / FRECUENCIA
			INTERNA	EXTERNA		
Política SGC	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	Intranet, Cartelera, Folletos, Boletines, Página Web.	Cuando ingresen a la Planta o cuando se modifique.
Objetivos	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	Intranet, Cartelera, Folletos, Boletines, Página Web.	Cuando ingresen a la Planta o cuando se modifique.
Programas y metas	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		Intranet, Cartelera, Folletos, Boletines, Página Web.	Inducción y reintroducción del personal o cuando surjan modificaciones.
Documentos del SGC	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		Intranet, Cartelera, Folletos, Boletines, Página Web.	En la implementación y cuando haya cambios en el documento.
Requisitos legales y reglamentarios aplicables	Decano	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X	X	A través de comunicaciones y reuniones internas del Comité.	Cada que se modifiquen o surjan nuevos requisitos.
Plan de emergencias	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		A través de comunicaciones de la intranet y proceso de capacitación.	Inducción y reintroducción del personal / Semestralmente.
Lecciones aprendidas de incidentes o emergencias.	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Decano, Directores de las Unidades Académicas, estudiantes, docentes y personal administrativo en general	X		A través de comunicaciones de la intranet.	Cada vez que suceda un incidente o emergencia.
Desempeño del SGC	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Alta Dirección de la Empresa	X		Informe	Revisión por la Dirección / Anual.
Programa de auditorías	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	A todos los procesos involucrados, y auditores internos	X		Comunicaciones internas, Cartelera.	Cuando se establece el programa, al inicio del año.
Plan de auditoría interna SGC	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Dueños de procesos involucrados	X		Comunicaciones internas, Cartelera.	Mínimo 8 días antes de cada auditoría programada.
Informe de auditoría SGC	Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Dueños de procesos involucrados	X		Informe, Comunicaciones internas.	Una vez al año.
Acciones correctivas y preventivas	Líderes de procesos involucrados	Director de la Unidad de Calidad y Acreditación	X		Registros, Comunicados a través de Intranet.	Máximo 15 días después de recibido el informe de auditorías y cada vez que se identifique una no conformidad.
Gestión de quejas y reclamos	Estudiante, Docentes y otras partes interesadas	Dueños de procesos involucrados		X	Carta, Correo electrónico	Cuando aplique.
Cambios que puedan tener impacto en el SGOE	Representante de la Alta Dirección (Decano), Director de la Unidad de calidad y Acreditación de la FCE	Todos los procesos	X		Registros, Comunicados a través de Intranet.	Cuando aplique.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	Código:	FCE-SGC-PCD-01
		Versión:	01
		Fecha:	10/07/2020

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

Asegurar el control de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la FCE (SiGFEDU).

2. ALCANCE

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCE (SiGFEDU).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la calidad de cualquier organización. (ISO 21001:2018).
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instrucción de trabajo:** Documento que describe en detalle cómo debe realizarse una tarea específica.
- **Documento Externo:** Documentos no elaborados por la Facultad de Ciencias de la Educación, que normalizan algunos procesos de la organización que se encuentran dentro del Sistema de Gestión de la Calidad - FCE (SiGFEDU).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de la Calidad (Norma ISO 21001:2018)

5. RESPONSABILIDADES

El representante de la Decanatura es el responsable de la revisión del procedimiento y el Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Facultad de Ciencias de la Educación es responsable de la aplicación y cumplimiento.

6. DESCRIPCIÓN

El proceso de elaboración, revisión, aprobación, publicación, implementación y modificación de los documentos elaborados por la Facultad de Ciencias de la Educación se describe a continuación.

6.1. Elaboración.


- Se deben elaborar los procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos, considerando lo descrito en el presente documento.

- En esta etapa el autor debe consultar a las áreas involucradas y llegar a acuerdos que aseguren la efectiva implementación del documento.
- El autor es la persona o personas encargadas por el Unidad de Calidad y acreditación para la elaboración de los documentos.
- Los procedimientos, instructivos y formatos elaborados serán comunicados mediante documento interno a los responsables de la **tabla 2** con copia al Director de Calidad y Acreditación para la revisión de la estructura y los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión –FCE (SiGFEDU).

6.2. Estructura de los documentos

- En los procedimientos e instrucciones de trabajo se pueden utilizar diagramas de flujo para facilitar la descripción de estos.
- El formato de los encabezados, deben ser similar al **Esquema 01**.

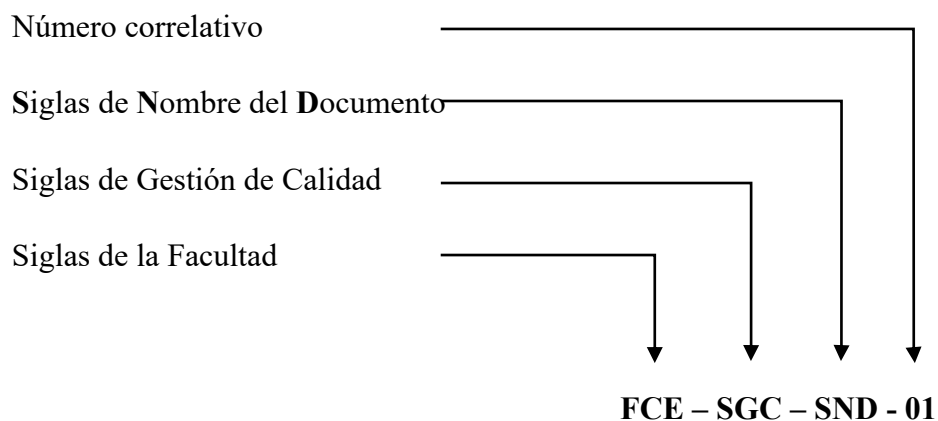
ESQUEMA 01: FORMATO DE ENCABEZADO

	TÍTULO DEL DOCUMENTO	Código:
		Versión:
		Fecha:

- Los autores deberán considerar la siguiente estructura en la elaboración de los documentos.

1. Objetivo.**2. Alcance.****3. Definiciones.****4. Documentos de referencia.****5. Responsabilidades.****6. Descripción del proceso o actividad.****7. Indicadores****8. Registros.****Anexos.**

- El tipo y tamaño de letra deben ser redactados con letra **Times New Roman** tamaño **12**.
- Los documentos deben ser codificados conforme se indica en el **Esquema 02**.
- Para identificar un documento se utiliza el código y el número de versión. Un documento nuevo lleva el número de versión **01**, cuando este documento se modifica se identifica con versión **02** y así sucesivamente.

ESQUEMA 02: CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

6.3. Revisión y Aprobación

- Los responsables indicados en la **Tabla 2** revisan y aprueban los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación (SiGFEDU).
- El Director de la Unidad de Calidad y Acreditación de la FCE, verifica que el documento cumpla con las disposiciones de este Procedimiento, con la Política de Calidad, con la Norma ISO 21001:20018 y que sea consistente con los demás documentos del Sistema de Calidad, así como su efectividad y redacción.
- El responsable de la aprobación revisa que el documento cumpla con el objetivo y autoriza la edición e implementación.
- Si el responsable de la revisión o aprobación no está de acuerdo con el documento, debe devolverlo al autor indicándole sus observaciones y sugerencias.
- El documento revisado y aprobado es firmado en todas sus páginas por los responsables indicados en la **Tabla 2**.
- En el caso de formatos se indica en la parte posterior del original, quién lo elabora, quién lo revisa y quién lo aprueba con sus firmas respectivas. Así mismo se indica la fecha de inicio de vigencia.
- Los documentos con más de 1 año de antigüedad deberán ser revisados obligatoriamente para ser actualizados y aprobarlos nuevamente.

Tabla 2: RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Documento	Revisión por:	Aprobación
Política de Calidad, Objetivos y Manual de Calidad	Decanato de la Facultad	Decano de la Facultad
Procedimientos Documentados	Unidad de Calidad y Acreditación	Director de la Unidad de Calidad y Acreditación
Instrucciones de trabajo, matrices y normas internas de trabajo.	Unidad de Calidad y Acreditación	Director de la Unidad de Calidad y Acreditación
Formatos para los registros de la calidad, incluyendo los registros en medios electrónicos.	Unidad de Calidad y Acreditación	Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

6.4. Publicación

- El Director de la Unidad de Calidad y Acreditación es responsable de distribuir las copias controladas, que son emitidas principalmente para el personal que no tenga acceso al sistema y que necesite tener acceso al documento para el cumplimiento de sus funciones.
- El Decanato de la Facultad conserva el original de los documentos aprobados.
- Las copias controladas se identifican por el sello de color rojo que indica “COPIA CONTROLADA” en todas sus páginas.
 - ✓ Antes de distribuir las copias controladas el Director de Calidad y Acreditación de la FCE las registra en el formato - Lista de distribución de copias controladas, en ese mismo formato se registra la recepción de las copias por parte de los responsables.
 - ✓ En caso de distribuirse un nuevo estado de revisión de un documento ya existente, el responsable debe entregar al Director de Calidad y Acreditación de la FCE su copia de la versión obsoleta luego de recibir la nueva edición.

- ✓ El Director de Calidad y Acreditación de la FCE destruye las copias obsoletas. Se conserva el original anterior a la edición vigente, identificándolo con un sello azul que indica “DOCUMENTO OBSOLETO” en todas sus páginas.
- ✓ El Director de Calidad y Acreditación de la FCE mantiene actualizada las listas de documentos en las cuales se encuentran los documentos vigentes del sistema de calidad.

6.5. Implementación

- El autor y el responsable de área, son los encargados de capacitar a los involucrados en la implementación del documento y remitirá una copia del registro al Director de Calidad y Acreditación de la FCE.
- Los responsables de área deben implementar lo dispuesto en los documentos aprobados, con la posterior verificación del comité de calidad.

6.6. Cambios en los Documentos

- Los responsables de área tienen la responsabilidad, cuando sea necesario, de solicitar al Director de Calidad y Acreditación cambios en el documento, presentando la evidencia objetiva necesaria para la justificación de la solicitud.
- La solicitud es evaluada por el comité de calidad en base a la evidencia objetiva que se presente.
- No está permitido el uso de copias no controladas como fuentes de información para la realización del trabajo, los responsables de área podrán solicitar al Director de Calidad y Acreditación la copia controlada de los documentos aplicables a las actividades que se desempeñe.

6.7. Documentos externos

- Los responsables de cada área deberán mantener un listado de los documentos externos utilizados, y deberán comunicar al Director de Calidad y Acreditación de la FCE de la existencia e influencia de dichos documentos a los procesos y/o al sistema de gestión de calidad con el fin de evaluar la actualización de algún documento del sistema de gestión de calidad que se vea influenciado.

- El Director de Calidad y Acreditación es responsable de actualizar la Lista de documentos externos.
- Los documentos externos se distribuyen haciendo uso de la Lista de Distribución de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

6.8. Control de Registros

- Los responsables de proceso deben adoptar las medidas de control necesarios para mantener los registros en forma legibles fácilmente identificables y recuperables, bajo lo descrito en el presente documento.
- Se realizarán los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros con la verificación del comité de calidad.

7. INDICADORES

No aplica

8. REGISTROS

- Lista de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación (SiGFEDU).

9. ANEXOS

1. LISTADO: SIGNIFICADO DE CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

SIGLA Y/O ABREVIATURA	SIGNIFICADO DE DOCUMENTOS
SiGFEDU	Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.
FCE	Facultad de Ciencias de la Educación.
PC	Política de Calidad.
OC	Objetivos de la Calidad.
DI	Documentos Internos.
PL	Planificación.
PR	Procedimientos.
FT	Ficha Técnica.

2. LISTADO: SIGNIFICADO DE CODIFICACIÓN DE PROCESOS


SIGLA Y/O ABREVIATURA	SIGNIFICADO DE PROCESOS
SGC	Sistema De Gestión De Calidad
DE	Direccionamiento Estratégico
GDyMO	Gestión Desarrollo Y Modernización Organizacional
GC	Gestión De Calidad
PI	Posicionamiento Institucional
GA	Gestión De Admisión
M	Matrícula
FP	Formación Profesional
GI	Gestión De Investigación
SE	Seguimiento Al Egresado
VUS	Vinculación Universidad – Sociedad

GDyDA	Gestión de Desarrollo y Docente Administrativo
GMI	Gestión de Mantenimiento de la Infraestructura
GSA	Gestión de Servicios Académicos
GD	Gestión Documentaria

ANEXO 10

CAPÍTULO 8: OPERACIÓN

- 8.1. Planificación y control operacional
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos
- 8.3. Diseño y desarrollo para los productos y servicios educativos
- 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.5. producción y provisión de servicio educativo
 - 8.6. Liberación de los productos y servicios educativos
 - 8.7. control de las salidas educativas no conformes

	LISTA DE REVISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES	Código:	FCE-SGC-LRRC-01
		Versión:	01
		Fecha:	25/07/2020

LISTA DE REVISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					
Nombre del cliente:					
Domicilio:					
Persona de contacto, nro de teléfono, correo electrónico:					
Solicitud específica del cliente:					
Id del proyecto:					
¿La organización puede cumplir las solicitudes del cliente?			Si	No	
Cambios en solicitudes específicas del cliente:					
Cambios en el proyecto:					
Fecha del cambio			Plazo de respuesta		
¿La organización puede cumplir las solicitudes modificadas del cliente?			Si	No	
Solicitudes implícitas que el cliente no ha declarado:					

Requerimientos legales y reglamentarios relacionados con el producto:		
---	--	--

En función del análisis de las solicitudes del cliente, se sugieren las siguientes actividades:

a) Compra de los siguientes productos y servicios:

Nombre del producto/servicio	Unidad de medida	Cantidad	Sugerido por

b) Otras actividades


Aprobado por:		Fecha:	
----------------------	--	---------------	--

Solicitudes del cliente que no se pueden cumplir por los siguientes motivos:

--

	REGISTRO DE REVISIÓN DE CAMBIOS	Código:	FCE-SGC-RRC-01
		Versión:	1
		Fecha:	30/07/2020

Nombre del proyecto:		
Motivo del cambio :		
Revisión del cambio:		
1. Influencia del cambio sobre otras partes del servicio:	2. Influencia del cambio sobre el servicio entregado:	
Verificación del cambio :		
Validación del cambio :		
Aprobación del cambio :		

	PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Código:	FCE-SGC-PDyD- 01
		Versión:	01
		Fecha:	02/08/2020

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					

ÍNDICE

- I. ASPECTOS GENERALES
 - 1.1. MISIÓN DE LA UNHEVAL
 - 1.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNHEVAL
 - 1.3. MISIÓN DE LA FACULTAD
 - 1.4. FUNDAMENTACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL
 - 1.5. DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO
 - 1.5.1. Contexto Interno
 - 1.5.2. Contexto Externo
 - 1.6. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DE CONTEXTO
 - 1.6.1. Problemas del Contexto Interno
 - 1.6.2. Problemas del Contexto Externo
 - 1.6.3. Problemas Claves de la Formación Profesional
 - 1.7. FUNDAMENTACIÓN DEL CURRÍCULO
- II. ORGANIZACIÓN CURRICULAR
 - 2.1. OBJETIVOS ACADÉMICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL
 - 2.2. PERFILES DE EGRESO
 - 2.2.1. Competencias Generales
 - 2.2.2. Competencias Específicas
 - 2.3. PERFIL DE INGRESO
 - 2.2.4. Perfil de Ingreso General de la UNHEVAL
 - 2.2.5. Perfil de Ingreso de la Carrera
 - 2.4. OBJETIVOS EDUCACIONALES


- 2.4.1. Objetivo Educativo General de la UNHEVAL
- 2.4.2. Objetivo Educativo de la Carrera
- 2.5. PERFIL DEL DOCENTE
- 2.6. PERFIL DE LA FACULTAD Y CARRERA PROFESIONAL
- III. ESTRUCTURA CURRICULAR Y PLAN DE ESTUDIOS
 - 3.1. PLAN DE ESTUDIOS
 - 3.1.1. Estructuración Modular
 - 3.1.2. Estructuración Curricular por Áreas
 - 3.1.3. Estructuración Curricular por Semestre
 - 3.2. MALLA CURRICULAR
 - 3.3. SUMILLAS
- IV. GESTIÓN CURRICULAR
 - 4.1. RÉGIMEN DE ESTUDIOS
 - 4.2. MODALIDAD DE ESTUDIOS
 - 4.3. GRADUACIÓN Y TITULACIÓN
 - 4.4. FLEXIBILIDAD
 - 4.5. ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
 - 4.6. EJES CURRICULARES
 - 4.7. MECANISMOS PARA LA ENSEÑANZA DE IDIOMA EXTRANJERO
 - 4.8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
 - 4.9. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES
 - 4.10. SISTEMA DE TUTORÍA
- V. EVALUACIÓN CURRICULAR
 - 4.11. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

4.12. PROCESO DE EVALUACIÓN DOCENTE

VI. GLOSARIO


VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. ANEXOS

 UNHEVAL <small>UNIVERSIDAD NACIONAL HERIBERTO VALDEZAN</small>		EVALUACION DE PROVEEDORES		Código	FCE-SGC-EP-01																		
				Versión	01																		
				Fecha	04/08/2020																		
1. Tipo (x) y Fecha de Evaluación																							
<input type="checkbox"/> Selección de Proveedores		Fecha de Evaluación: ____ / ____ / ____																					
<input type="checkbox"/> Evaluación de Proveedores																							
<input type="checkbox"/> Reevaluación de Proveedores																							
2. Datos del Proveedor																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>Razón Social</td><td></td></tr> <tr><td>Nombre Comercial</td><td></td></tr> <tr><td>Domicilio Comercial</td><td></td></tr> <tr><td>Nombre del Contacto</td><td></td></tr> <tr><td>Numero telefonico del contacto</td><td></td></tr> </table>		Razón Social		Nombre Comercial		Domicilio Comercial		Nombre del Contacto		Numero telefonico del contacto		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>Ruc</td><td></td></tr> </table>		Ruc		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>Producto y/o Servicio</td><td></td></tr> </table>		Producto y/o Servicio					
Razón Social																							
Nombre Comercial																							
Domicilio Comercial																							
Nombre del Contacto																							
Numero telefonico del contacto																							
Ruc																							
Producto y/o Servicio																							
3. Criterios de Selección																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Atributos</th> <th>Detalles de los puntos a Evaluar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad</td> <td>Capacidad para cumplir con especificaciones definida</td> </tr> <tr> <td>Precio</td> <td>El precio cotizado es menor al precio de mercado</td> </tr> <tr> <td>Plazo</td> <td>Capacidad para cumplir con los tiempos de entrega?</td> </tr> <tr> <td>Despacho</td> <td>Capacidad para cumplir con las cantidades solicitadas</td> </tr> </tbody> </table>		Atributos	Detalles de los puntos a Evaluar	Calidad	Capacidad para cumplir con especificaciones definida	Precio	El precio cotizado es menor al precio de mercado	Plazo	Capacidad para cumplir con los tiempos de entrega?	Despacho	Capacidad para cumplir con las cantidades solicitadas	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabla de Calificación (Prob.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20 pts.</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>15 pts.</td> <td>Media</td> </tr> <tr> <td>10 pts.</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table>				Tabla de Calificación (Prob.)		20 pts.	Alta	15 pts.	Media	10 pts.	Baja
Atributos	Detalles de los puntos a Evaluar																						
Calidad	Capacidad para cumplir con especificaciones definida																						
Precio	El precio cotizado es menor al precio de mercado																						
Plazo	Capacidad para cumplir con los tiempos de entrega?																						
Despacho	Capacidad para cumplir con las cantidades solicitadas																						
Tabla de Calificación (Prob.)																							
20 pts.	Alta																						
15 pts.	Media																						
10 pts.	Baja																						
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Condición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR APTO</td> </tr> <tr> <td>Menor a 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR NO APTO</td> </tr> </tbody> </table>		Calificación	Condición	Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO	Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO																
Calificación	Condición																						
Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO																						
Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO																						
4. Criterios de Evaluación/Reevaluación																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Atributos</th> <th>Detalles de los puntos a Evaluar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad</td> <td>Cumple con especificaciones definidas?</td> </tr> <tr> <td>Precio</td> <td>El precio cotizado es menor al precio de mercado</td> </tr> <tr> <td>Plazo</td> <td>Cumple con los tiempos de entrega?</td> </tr> <tr> <td>Despacho</td> <td>Cumple con las cantidades solicitadas?</td> </tr> </tbody> </table>		Atributos	Detalles de los puntos a Evaluar	Calidad	Cumple con especificaciones definidas?	Precio	El precio cotizado es menor al precio de mercado	Plazo	Cumple con los tiempos de entrega?	Despacho	Cumple con las cantidades solicitadas?	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabla de Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20 pts.</td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td>15 pts.</td> <td>algunas veces</td> </tr> <tr> <td>10 pts.</td> <td>raras veces</td> </tr> </tbody> </table>				Tabla de Calificación		20 pts.	Siempre	15 pts.	algunas veces	10 pts.	raras veces
Atributos	Detalles de los puntos a Evaluar																						
Calidad	Cumple con especificaciones definidas?																						
Precio	El precio cotizado es menor al precio de mercado																						
Plazo	Cumple con los tiempos de entrega?																						
Despacho	Cumple con las cantidades solicitadas?																						
Tabla de Calificación																							
20 pts.	Siempre																						
15 pts.	algunas veces																						
10 pts.	raras veces																						
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Condición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR APTO</td> </tr> <tr> <td>Menor a 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR NO APTO</td> </tr> </tbody> </table>		Calificación	Condición	Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO	Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO																
Calificación	Condición																						
Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO																						
Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO																						
5. Evaluación																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Atributos</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Calidad</td><td></td></tr> <tr><td>Precio</td><td></td></tr> <tr><td>Tiempo de entrega</td><td></td></tr> <tr><td>Despacho</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Atributos	Puntaje	Calidad		Precio		Tiempo de entrega		Despacho		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Condición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR APTO</td> </tr> <tr> <td>Menor a 70 pts.</td> <td>PROVEEDOR NO APTO</td> </tr> </tbody> </table>				Calificación	Condición	Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO	Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO		
Atributos	Puntaje																						
Calidad																							
Precio																							
Tiempo de entrega																							
Despacho																							
Calificación	Condición																						
Mayor o igual 70 pts.	PROVEEDOR APTO																						
Menor a 70 pts.	PROVEEDOR NO APTO																						
6. Resultado																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Condición Final de la Evaluación</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"> <hr/> <hr/> </td> </tr> </table>						Condición Final de la Evaluación	<hr/> <hr/>																
Condición Final de la Evaluación																							
<hr/> <hr/>																							
<hr/> Elabora Jefe de Logística			<hr/> Aprueba Gerente General																				

	VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y EQUIPOS COMPRADOS			Código	FCE-SGC-VPE-01
				Versión	01
				Fecha	06/08/2020

ITEM	ORDEN DE COMPRA	PROVEEDOR	FECHA DE RECEPCIÓN	CANTIDAD COMPRADA	LOTE	DOCUMENTOS DE CALIDAD	ACEPTADO (SI/NO)	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
Recibido por:						Aprobado por:			

	PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	Código:	FCE-SGC-PPS-01
		Versión:	01
		Fecha:	11/08/2020



[La Universidad](#) ▾
 [Oficinas](#) ▾
 [Facultades](#) ▾
 [Posgrado](#) ▾
 [Admisión](#) ▾
 [Investigación](#) ▾

Aplicativos Informáticos



















UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

INTRANET: ALUMNOS



Inicio de Sesión



Soy Padre o Apoderado


Iniciar sesión

Cerrar

Si olvidó la contraseña [Ingrese aquí](#)

©2020 Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Reservados todos los derechos

		Código:	FCE-SGC-PFNC-01
--	--	---------	-----------------

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	Versión:	01
		Fecha:	15/08/2020

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers.	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
01	01/09/2016	Emisión.			
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

- Identificar e investigar las No Conformidades
- Implementar y dar seguimiento a las Acciones Preventivas y Acciones Correctivas establecidas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica para el tratamiento de las no conformidades o potenciales no conformidades que puedan producirse durante el desarrollo de las actividades de oficina y/o producción.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2018

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 Definiciones

- **No Conformidad:** Incumplimiento, desviación o ausencia de los requisitos específicos para la confección de prendas para bebés.
- **Acción Correctiva:** Acción que se aplica a las causas de origen de una No Conformidad y que la eliminan en forma definitiva.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada ante Potenciales No conformidades y que está orientada a incorporar mecanismos de protección, mecanismos de control técnico y/o mecanismos de control administrativo, en los procedimientos de trabajo, con el propósito de evitar No Conformidades.

4.2 Abreviaturas

- **SACP:** Solicitud de acción Correctiva/Preventiva
- **SGOE:** Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Decanato de la FCE

- Proporcionar los recursos para la implementación de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora que estén relacionadas con su proceso
- Apoyar en el análisis de causa y realizar las acciones a tomar determinadas del análisis de causas.

5.2 Directores de las Unidades Académicas

- Implementar las acciones preventivas y correctivas definidas para el área bajo su responsabilidad.
- Asegurar la implementación de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora relacionadas con su proceso.

5.3 Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

- Administrar y hacer seguimiento a las no conformidades, potenciales no conformidades y oportunidades de mejora del SG.
- Asesorar a las áreas en el análisis de causas, determinación de acciones preventivas y correctivas.
- Apoyar en el seguimiento de la implementación de las acciones preventivas y correctivas.

5.4. Operarios

- Cumplir con las acciones preventivas y correctivas implementadas en su área de trabajo y en la empresa.

6. DESARROLLO

<p>Identificación de la No Conformidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La persona que detecta una NC, la registra en el formato "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva SACP", llenando los datos requeridos hasta el punto 1 y la propone al Director de la Calidad y Acreditación de la FCE, para su evaluación respectiva. • Las NC también pueden ser remitidas vía correo electrónico, especificándose: la descripción del problema, la evidencia respectiva y el requisito incumplido. • La NC es evaluada por el Director de la Calidad y de ser procedente acepta la SACP, le asigna el código correspondiente y designa a la persona (s) responsable (s) del tratamiento de la misma. • De ser el caso, se implementa una acción mitigadora o de corrección, a fin de eliminar inmediatamente el efecto de la no conformidad; la misma que se registra en el punto 2 del formato "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva SACP".
<p>Investigación de la causa y acciones propuestas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable designado, realiza la investigación de causas y la registra en el punto 3 del formato "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva SACP". • Para la causa raíz se determinan las acciones a implementar, y se registran en el punto 4 del formato "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva SACP" indicando el responsable y fecha de cumplimiento de cada acción, así como los recursos necesarios, de ser el caso. • Cuando las acciones implican: nuevos riesgos, necesidad de nuevos controles, las acciones propuestas son tomadas considerando una evaluación de riesgos previa, registrándose la evaluación en la Matriz correspondiente. • Cuando las acciones implican un cambio en la documentación, el responsable se asegura que la documentación se actualice.
<p>Registros de resultados y eficacia de las acciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplida la fecha propuesta de la implementación, el responsable del proceso solicita al Director de la Calidad, la designación de un auditor interno, para que registre los resultados de las acciones tomadas y verifique la eficacia de las mismas, lo cual se realiza en el punto 5 del formato "Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva SACP". • Si las acciones implementadas son eficaces, el auditor designado procede a "Cerrar" la SACP, caso contrario registra el motivo del mismo y se procede incluyendo las acciones del caso.

7. ANEXOS

No aplica.


8. REGISTROS

FCE-SGC-SACP-01-Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva

ANEXO 11

CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2. Auditoría interna
 - 9.3. Revisión por la dirección

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Código:	FCE-SGC-PRE-01
		Versión:	01
		Fecha:	10/09/2020

INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

1. OBJETIVOS

Determinar el grado de satisfacción de nuestros estudiantes con relación a los servicios brindados por la Facultad de Ciencias de la Educación.

Detectar los aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestro servicio educativo brindado.

2. ALCANCE

El procedimiento de este instrumento se aplica con la realización de encuestas de satisfacción del estudiante, los cuales serán realizados a través de la técnica de investigación “Encuestas”, que consistirá en una interrogación verbal, escrita o en línea realizadas a nuestros estudiantes; con el fin de obtener información necesaria para nuestra investigación y el logro de nuestros OBJETIVOS DE LA CALIDAD, los cuales se basan en LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

3. RESPONSABILIDAD:

3.1. DIRECTOR DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

- Se encargará de elaborar un informe cada semestre académico con respecto a las encuestas, para el respectivo análisis de las revisiones por el decanato.
- Se asegurará de implementar soluciones ante las observaciones realizadas por los estudiantes.

3.2. DIRECTOR DE ESCUELA

- Determinará a los estudiantes encuestados, de acuerdo a las políticas implementadas en este documento.
- Encuestará al estudiante.

- Las encuestas las realizara vía correo, telefónica o personal al contacto de correo institucional.
- **Llenara el análisis de encuestas.**
- **Realizara el seguimiento de encuestas de satisfacción al estudiante.**

3.3. ASPECTOS PRINCIPALES A ENCUESTAR

- Calidad de servicio
- Cumplimiento de tasas educativas
- Cumplimiento del sílabo
- Satisfacción respecto a infraestructura
- Satisfacción respecto a servicios complementarios

4. POLÍTICAS

Las políticas serán los lineamientos a seguir para determinar quiénes serán los grupos de interés/estudiantes, a los cuales se encuestará; es decir, las personas de las cuales vamos a obtener la información requerida.

- **PRIMERO:** Nuestra población será tomada en base a una muestra de estudiantes por cada carrera profesional que cursen a partir del quinto ciclo durante el primer semestre y sexto ciclo en el segundo semestre. La base de datos será *el número de matriculados por semestre.
- **SEGUNDO:** Solamente se encuestará a los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- **TERCERO:** La muestra se tomará en base a las matrículas semestrales, los cuales clasifican a los estudiantes de acuerdo al avance del plan de estudios en el ciclo que cursan.
- **CUARTO:** Los resultados obtenidos serán analizados.
- **QUINTO:** El seguimiento de encuestas de satisfacción al estudiante, debe estar actualizado semestralmente.

	GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	Código	FCE-SGC-GUI-01
		Versión	01
		Fecha	15/09/2020

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers.	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO:

Determinar si el Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Facultad de Ciencias de la Educación se ha implementado y mantenido correctamente.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a las auditorías internas realizadas en las instalaciones de la Facultad de Ciencias de la Educación como a la Oficina administrativa, así como en las áreas que estén desarrollándose, referidas a los procesos que son del alcance del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015
- ISO 21001:2018
- Procedimiento de Gestión de No Conformidades

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Auditor(a):** Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor(a) Líder:** Persona que lidera un equipo auditor.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.
- **Criterios de auditoría:** Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de

auditoría. Si los criterios de auditoría son legales, se utilizan a menudo los términos cumplimiento o incumplimiento.

- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría indican conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora. Si los criterios de auditoría son seleccionados de requisitos legales o de otra índole, los hallazgos de auditoría se denominan Cumplimiento o Incumplimiento.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Conformidad (C):** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad (Nc):** Incumplimiento de un requisito.
- **Potencial No Conformidad:** Situación que pueden provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al producto, proceso, SIG o cliente y parte interesada.
- **Oportunidad de Mejora (Om):** Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad de mejores prácticas. No existen si los criterios de auditoría son legales.
- **SACP:** Solicitud de Acción Correctiva Preventiva

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

1.2. Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

- Elaborar el programa de auditorías
- Seleccionar al auditor líder quien tendrá a cargo la ejecución de la auditoría.

- Gestionar las acciones correctivas, preventivas, observaciones y oportunidades de mejora.

1.3. Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

- Atender, durante la auditoria, a los auditores proporcionando acompañamiento, información y evidencias que se soliciten.

1.4. Auditor Líder

- Asignar responsabilidades a los auditores internos
- Solicitar al responsable del área a auditar, la documentación necesaria.
- Dirigir la ejecución de la auditoria.
- Durante la auditoría interna está presente el responsable del área y de los procesos Auditores
- Dar conocimiento de los hallazgos encontrados
- Absolver las dudas presentadas en el equipo de auditores.
- Elaborar el Informe de Auditoría Interna

1.5. Auditor Interno

- Revisar la documentación de los procesos a auditar
- Preparar la Lista de Verificación
- Ejecutar el plan de auditoría aprobado
- Ejecutar la auditoría interna conforme a las normas aplicables

1.6. Auditados

- Brindar facilidades a los auditores, proporcionando la información que estos soliciten
- Efectuar el tratamiento de las SACP y de las observaciones.

5.9. Analista en Calidad

- Participar en la selección del auditor y en todas las fases de la auditoria.
- Participar en el análisis de los resultados de las auditorías.

6. DESARROLLO

<p>a. Generalidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Calidad y Acreditación como órgano de control es el único responsable de programar y ejecutar las auditorías internas (anuales), formar los auditores internos y elegir los auditores líderes. • El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas es auditado por lo menos una vez al año escogiendo una o más procesos. • El responsable del área a auditar deberá facilitar el acceso a los documentos relevantes para la auditoría y de la participación de los auditados. • El DUCyA puede solicitar una auditoría no incluida en el programa anual cuando se presenten situaciones como: <ul style="list-style-type: none"> - Sospecha que se incumple o que no se aplica eficazmente algún elemento del sistema durante el desarrollo de las actividades.
<p>b. Selección de Auditores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El DUCyA selecciona al equipo teniendo en cuenta las siguientes competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Auditor Líder: Haber llevado el curso de formación de auditor interno y haber participado en una auditoría interna en la Facultad de Ciencias de la Educación. como auditor interno. - Auditor Interno: Haber llevado el curso de formación de auditor interno. - En la selección de auditores se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso.
<p>c. Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inicios de cada año, el Jefe de Sistema de Gestión de Calidad elabora el “Programa de Auditorías Internas”, indicando el número de auditorías planificadas para ese año, los meses en que deben ejecutarse, los auditores responsables de cada auditoría y procesos para auditar. El Programa Anual de Auditorías Internas es aprobado por el Director. • Una vez aprobado el Programa, el JSGC entrega a los auditores responsables una copia del programa aprobado, para que registren en sus agendas las fechas de la realización de las auditorías.

<p>d. Ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tres semanas antes de la ejecución de una auditoría, el JSGC confirma la disponibilidad de los auditores elegidos en las fechas planificadas para la ejecución de la auditoría, el auditor líder solicita al JSGC, la documentación vigente, con la cual elabora el “Plan de Auditoría Interna” y “Lista de Verificación” • En el Plan de Auditoría Interna se debe indicar el sistema de gestión a auditar, el proceso, el responsable a auditar, el día y la hora. Este Plan de auditoría es entregado por lo menos con 10 días de anticipación a los auditados para la confirmación de las horas y fechas programadas. • En la lista de Verificación se debe indicar el elemento del sistema a auditar y el criterio de auditoría. La verificación de esta información se realiza a través de entrevistas con los auditados, la revisión de registros, la observación del desarrollo de las actividades “In situ” y el cruce de esta información con los demás auditores del equipo. Cuando las evidencias demuestren que la realidad auditada no es conforme con los criterios de auditoría se reportarán los hallazgos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Gestión de No Conformidades”.
<p>e. Informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar la ejecución de la auditoría, y en un plazo no mayor a una semana, el Auditor Líder dirige al equipo auditor en la elaboración del “Informe de Auditoría”, y lo remite al DUCyA.

7. ANEXOS


No aplica

8. REGISTROS

Forman parte del presente procedimiento los documentos:

DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de Auditorías Internas • Plan de Auditoría Interna • Lista de Verificación • Informes de Auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • FCE-SGC-PAA-01 • FCE-SGC-PAI-01 • FCE-SGC-LV-01 • FCE-SGC-IAI-01 	<p>Unidad de Calidad y Acreditación</p>	<p>02 años a partir de la fecha de auditoría</p>

UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HENRIQUE VILLALBA				SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS			Código:	FCE-SGC-PL-01
				PLAN DE AUDITORIAS			Versión	1
							Fecha	21/09/2020
Auditor Líder: Auditor: 1. 2. 3.				Fecha de Inicio: 26/03/21 Fecha de Término: 28/03/21			Recursos: * Materiales (laptop, lapicero, hojas, etc) * Humanos (personales contratados)	
Observador: Vicerrector Académico								
Objetivos de la Auditoría: * Evaluar la conformidad del sistema de Gestión de Organizaciones Educativas con respecto a los criterios de auditoría. * Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de cumplir con los objetivos específicos del sistema de Gestión. * Evaluar la eficiencia del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de cumplir los objetivos específicos del sistema de gestión. * Identificar las áreas en las que la organización puede tener mejoras potenciales del sistema de gestión.								
Norma Auditada: * ISO 21001:2018								
Alcance: Servicio de formación profesional, Investigación y Responsabilidad Social de la Facultad de Ciencias de la Educación.				Dirección: Pabellón II-Pabellón X - Av. Universitaria N° 601 -609				
Aplicabilidad: No tienen requisitos no aplicables								
Fecha	Hora	Lugar/Sitio	Actividad	Proceso/Alcance	Auditor		Requisitos de Norma ISO 21001	
Día 01: 26/03/21								
26/03/2021	07:00 a.m.	Local Central	Traslado y Desayuno		A1	A2, A3, A4, A5		
04/11/2019	08:45 a.m.	Local Central	Auditoría	Reunión de apertura	A1	A2, A3, A4, A5		
04/11/2019	09:00 a.m.	Local Central	Auditoría	Presentación del Sistema de Gestión de la Universidad por Auditor a los representantes estudiantiles	A1	A2, A3, A4, A5		
04/11/2019	09:30 a.m.	Local Central	Auditoría	representantes estudiantiles	A1		4.5, 6.7.1, 7.4, 7.5, 9, 10	
04/11/2019	10:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PE.02. Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018	A1		4.5, 6.7.1, 7.4, 7.5, 9, 10	
04/11/2019	11:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PE.01. Gestión del Programa	A1	A2	5.1, 6.1, 7.1, 9.1, 9.3, 10	
04/11/2019	11:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.01. Admisión		A3	4.4.5.2, 6.1, 8.1, 8.2.2, 9.1	
04/11/2019	11:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.02. Matricula		A4	4.4.5.2, 6.1, 8.1, 9.1	
04/11/2019	11:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.03. Planificación de la Formación Académica		A5	4.4.5.2, 6.1, 8.1, 9.1.2	
04/11/2019	12:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PE.03. Mejora Continua	A1		4.4, 9, 10.	
04/11/2019	01:00 p.m.	Local Central	Refrigerio		A1	A2, A3, A4, A5		
04/11/2019	02:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.04. Enseñanza Aprendizaje		A2, A3	4.4, 5.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3	
04/11/2019	02:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.05. Prácticas Preprofesionales		A4	4.4, 5.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3	
04/11/2019	02:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.06. Evaluación de Enseñanza-Aprendizaje		A5	4.4, 5.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3	
04/11/2019	05:00 p.m.	Local Central	Revisión de Hallazgos		A1	A2, A3, A4, A5		
04/11/2019	05:15 p.m.	Local Central	Reunión de retroalimentación		A1	A2, A3, A4, A5		
Día 01: 05/11/2019								
05/11/2019	10:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.07. Grados y Títulos		A2	4.4, 5.2, 6.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.6, 9.1.2, 10	
05/11/2019	10:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.01.08. Seguimiento al egresado		A3	4.4, 5.2, 6.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.6, 9.1.2, 10	
05/11/2019	10:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.02. Gestión de la Investigación		A4	4.4, 5.2, 6.1, 7.1, 7.2, 8.5.3, 9.1	
05/11/2019	10:00 a.m.	Local Central	Auditoría	PM.03. Responsabilidad Social		A5	4.4.5.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2.2, 9.1.2	
04/11/2019	01:00 p.m.	Local Central	Refrigerio		A1	A2, A3, A4, A5		
05/11/2019	03:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PA.01. Gestión del desarrollo docente y administrativo		A2	4.4.5.2, 6.1, 7.1.6, 7.2, 7.4, 9.1.2	
05/11/2019	03:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PA.02. Infraestructura física y Soporte Tecnológico		A3	4.4, 5.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 9.1	
05/11/2019	03:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PA.03. Gestión Biblioteca		A4	4.4.6.1, 7.1.4.7.1.5, 8.1, 9.1, 10	
05/11/2019	03:00 p.m.	Local Central	Auditoría	PA.04. Bienestar Universitario		A5	4.4.5.2, 6.1, 7.1.6, 7.2, 7.4, 9.1.2	
05/11/2019	04:00 p.m.	Local Central	Auditoría	Alta Dirección	A1		5.1, 6.1, 7.1, 9.1, 9.3, 10	
05/11/2019	05:00 p.m.	Local Central	Revisión de Hallazgos		A1	A2, A3, A4, A5		
05/11/2019	05:15 p.m.	Local Central	Reunión de retroalimentación y Cierre		A1	A2, A3, A4, A5		

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código:	FCE-SGC-SA-01
		Versión:	01
		Fecha:	30/09/2020

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers.	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					
Firmas de la versión vigente					

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para la revisión del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas por parte de la Alta Dirección con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua.

2. ALCANCE

Aplica para la revisión del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2018

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Definiciones

- **Revisión por la Dirección:** Evaluación formal, efectuada por parte de la Alta Dirección, sobre el estado, adecuación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con relación a la Política y los objetivos establecidos.
- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la organización.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Conveniencia:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.
- **Revisión del Sistema:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la implementación e implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

4.2 Abreviaturas

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Alta Dirección

- Realizar la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Convocar a reunión para la Revisión del SGC.

5.2. Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

- Coordinar con la Alta Dirección la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Recopilar la información de entrada para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Hacer seguimiento del cumplimiento de los acuerdos del Acta de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

6. DESARROLLO

6.1. Convocatoria

- Las revisiones del SGOE están a cargo de la Alta Dirección y se realiza por lo menos una vez al año.
- La convocatoria la realiza el Gerente de SGOE.

6.2. Información de Entrada para la Revisión

- La información de entrada para la Revisión del SGOE debe incluir como mínimo, los siguientes puntos:
 - Resultados de Auditorías Internas
 - Resultados de la participación y consulta de los trabajadores
 - Comunicación de las partes interesadas externas se incluyen las quejas
 - Retroalimentación del Cliente
 - Desempeño
 - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas
 - Estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas
 - Seguimiento de las acciones resultantes de las Revisiones del SGOE
 - Cambios que podrían afectar el SGOE

La información de entrada es consolidada por el Jefe del SGOE en un informe según modelo detallado en el anexo 01.

6.3.Resultado de la Revisión

Como resultado de la revisión, se deben definir las acciones a realizar, a sociadas a los siguientes temas:

- Evaluación de oportunidades de mejora
- Cambios en el SGOE
- Necesidades de recursos.

El jefe de SGOE elabora el acta correspondiente con los acuerdos tomados con respecto a los temas citados. El acta es escaneada y comunicada mediante correo electrónico a los miembros respectivos.

6.4.Seguimiento de los acuerdos de la Revisión

El Director de la Unidad de Calidad y Acreditación realiza el seguimiento de los acuerdos de la revisión para su cumplimiento, en caso de identificar algún incumplimiento se procede de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de Gestión de No Conformidades.

7. ANEXOS


- Anexo.1: Modelo de información de entrada para el análisis de la dirección

8. 8. REGISTROS

- Acta de reunión
- Seguimiento de acuerdos de la revisión por la dirección

Anexo 1: Información de entrada para el análisis de la dirección

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previos;
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión para organizaciones educativas.
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los proyectos y servicios;
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6. Los resultados de las auditorías;
 - 7. El desempeño de los proveedores externos;
- d. La adecuación de los recursos;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f. Las Oportunidades de mejoras

		ACTA DE REUNIÓN			Código	FCE-SGC-AR-01
					Versión	1
					Fecha	02/10/2020
1. Identificación						
Acta N°						
Antecedente						
Tipo de Reunion	Comité Calidad	Toda la Facultad	Solucion problemas	Otro: _____		
Nombre del Comité/Asunto						
Fecha			Fecha Real			
Hora de Inicio			Hora de Inicio Real			
Hora Fin			Hora Fin Real			
Lugar			Lugar			
2. Asistencia						
Apellidos y Nombres		Cargo			Firma	
3. Objetivos						
4. Agenda de trabajo (Orden del día)						
5. Actividades realizadas						
N°	Detalle de actividad					
6. Conclusiones y compromisos						
7. Reuniones próximas a cumplir						
N°	Actividades				Fecha	
_____ Firma de Coordinador de reuniones				_____ Firma de Coordinador o lider de comité		

ANEXO 12

CAPITULO 10: MEJORA

- 10.1. No conformidad y acciones correctivas
 - 10.2. Mejora continua
 - 10.3. Oportunidades de mejora

	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	FCE-SGC-CSNC-01
		Versión	01
		Fecha	05/10/2020

Copia Controlada N°	
Asignada a:	

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para el tratamiento de una salida no conforme y las acciones que deben tomarse con la finalidad de corregir y evitar que este se repita.

2. ALCANCE

Tiene como alcance a todos los productos y servicios educativos en proceso y productos terminados independientemente de su línea.

3. RESPONSABILIDADES

Analista de Control de Calidad de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> – Responsable de informar la detección de salida no conforme.
Asistente de la Unidad de Calidad y Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> – Responsable de verificar el cumplimiento de las acciones establecidas ante la aparición de una de salida no conforme. – En Carrera Profesional
Especialista en Calidad de la Oficina de Licenciamiento	<ul style="list-style-type: none"> – Responsable de verificar el cumplimiento de las acciones establecidas ante la aparición de una de salida no conforme. – En Facultad de Ciencias de la Educación.

4. DEFINICIONES

4.1. Salida no conforme

Producto que no cumple con los requisitos establecidos.

4.2. Conformidad/No Conformidad

Situación en la cual las propiedades del producto a evaluar se comparan frente al estándar. De acuerdo a esto, puede aprobarse o desaprobarse para su uso, con lo cual se busca garantizar que el producto final cumpla correctamente la función para la que fue diseñado.

4.3. Guía de Proceso

Documento en el cual se detallan las etapas del proceso productivo, los controles y las aprobaciones del producto a lo largo del proceso.

4.4. Aprobado con observación

Autorización realizada para utilizar o liberar un producto no conforme. Está limitada a la materia prima y a los productos terminados que posean ciertas características no conformes.

4.5. Reproceso

Acción tomada sobre una salida no conforme de modo que los requisitos especificados.

4.6. Contramuestra

Es una muestra de respaldo de todo un lote. En el caso de los productos terminados, una vez pasada la prueba de control de calidad, se guarda una contramuestra y si el cliente presenta algún reclamo sobre el producto sólo se tiene que analizar la contramuestra para verificar el estado del producto y solucionar dicho reclamo.

5. PROCEDIMIENTO

Una salida no conforme puede ser detectado en cualquiera de las áreas operativas de la empresa o manifestado por alguno de nuestros clientes. Para la Facultad de Ciencias de la Educación se consideran las siguientes No Conformidades:

- a. Servicios educativos en Proceso No Conforme
- b. Servicios educativos terminados No Conforme

5.1. Si una salida no conforme es detectado en un servicio que ha sido entregado al estudiante, se debe seguir lo establecido en *Facultad de Educación en*

atención de reclamos de los clientes y el Acciones Correctivas y Preventivas.

5.2. Si una salida no conforme es identificada durante el proceso, entonces se debe seguir los siguientes pasos:

5.2.1. En caso el servicio en proceso no cumpliera con los estándares establecidos, el ACCPT indicará en la Guía de proceso y/o orden de servicio la naturaleza de la no conformidad y las adiciones respectivas necesarias para su cumplimiento., éstas no requieren ser registradas en el **Reporte de salida no conforme**.

5.2.2. Luego de realizarse las adiciones indicadas, el ACCPT volverá a verificar la conformidad del servicio. De estar conforme se registra en la Guía de proceso.

5.2.3. Caso contrario, es potestad del Director de Escuela levantar la no conformidad (aceptándolo bajo concesión u observación), registrando en la Guía de Proceso. El registro de acciones debe de ser evidenciado en el **Registro de valores de control de calidad de Servicio Concluido**

5.2.4. Ante el rechazo del servicio, el ACCPT generará el reporte **Reporte de salida no conforme**, e informará al Analista de Sistema de Gestión

5.2.5. El Director de Escuela informará al Decanato; mediante la entrega de la guía de proceso; **la aparición de la salida no conforme** y las acciones a realizar

5.2.6. El Decano **ubicará** el servicio no conforme, **en la zona destinada para éstos, hasta la implementación de las acciones establecidas por el Director de escuela.**

Nota 1: Se considera como No conforme a todo aquel producto terminado que no cumpla cualquiera de los parámetros de aprobación que tenga definido. Los rangos de aprobación para cada uno de estos parámetros han sido determinados en base de la experiencia y/o buenas prácticas de la Facultad de Ciencias de la Educación.

5.3. **Si la Salida No Conforme es detectado de un egresado** , entonces se debe seguir los siguientes pasos:

5.3.1. **En el caso de que el Director de escuela solicite la evaluación de un egresado terminado al ACCPT; y existan indicios de que el servicio no cumple con los estándares establecidos, el ACCPT informará la aparición del producto no conforme.**

5.3.2. Si el servicio es no conforme, el ACCPT generará el reporte. ***Reporte de salida*** no conforme e informará al Analista de Sistema de Gestión

5.3.3. El Director de escuela **informará al Especialista en Calidad, la aparición de la salida no conforme y las acciones a realizar, utilizando el Listado de productos Terminados a evaluar**

5.3.4. **El Asistente de Calidad** , identificará la salida no conforme **en la Dirección de Escuela** , hasta la implementación de las acciones establecidas por el Director de escuela.

5.4. Si bien la Materia Prima, no son considerados como Productos No Conformes, para el tratamiento de cualquier inconformidad que se pueda generar producto del análisis de las mismas, se debe seguir los siguientes pasos:

5.4.1. El ACCMP informará al Director de Escuela la inconformidad de acuerdo con el resultado obtenido después de realizar las pruebas pertinentes a la muestra extraída. Paralelamente registrará en la ***Faculta de Ciencias de la Educación Control de Calidad de Materia Prima*** la No conformidad encontrada, así como la naturaleza de la misma y las acciones a realizar sobre la no conformidad.

5.4.2. El Jefe de Laboratorio informará al **Asistente de calidad de Materias Primas** la No Conformidad y las acciones a realizar (cambio de la materia prima, al proveedor u otra acción que se considere pertinente), a fin de dar solución a la misma.

5.4.3. La materia prima no conforme se identificará físicamente que es no conforme y será almacenada de manera segregada en una zona del Almacén de Materia Prima para su devolución.

Nota: De preferencia se hará uso de la zona designada para No Conformes en el almacén de Materias Primas, sin embargo, es posible que por motivos de falta de espacio se designe otra área para este producto. (De la misma forma es posible que Materia Prima en buen estado se encuentre en esta zona de manera temporal ante falta de espacio – lo que deberá evitarse)

5.4.4. El *Analista de Calidad* informará al proveedor respectivo el detalle de la No Conformidad a fin de que resuelva su devolución

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FCE-SGC-PAC-01
		Versión:	01
		Fecha:	09/10/2020

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS					
Vers. N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01					

1. OBJETIVO

El propósito del presente documento es establecer la metodología utilizada por la Facultad de Ciencias de la Educación para eliminar las causas reales, o de raíz, de los problemas de Calidad que se pudieran presentar en su Sistema de Gestión y evitar que vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos y actividades del Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. RESPONSABLES

Alta dirección. - Le confiere la autoridad al Director de Calidad de gestionar el cumplimiento del presente procedimiento.

Coordinador SG. - Lidera el Sistema de Gestión de la Facultad de Ciencias de la Educación y es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

Responsable de Procesos. – Analizar las causas raíces de las No Conformidades y los problemas de calidad asignados a su proceso y de los detectados de este, cuando le corresponda.

4. DEFINICIONES

- **Corrección.** - Acción para eliminar una No Conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- **Acción Correctiva.** - Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2015.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Objetivo de las Acciones Correctivas

Las Acciones Correctivas son un paso decisivo en el Ciclo de Mejora de la Calidad y proporcionan una retroalimentación en el control de procesos. Por ejemplo, en

el caso de No Conformidades: la inspección detecta la No Conformidad; el control de No Conformidad identifica, separa y rectifica la No Conformidad y la Acción Correctiva evita que dicha No conformidad vuelva a ocurrir.

Todos los problemas de Calidad, cualquiera sea su origen, tienen una causa y esas causas pueden evitarse, todo lo que se necesita es una Acción Correctiva para impedir que vuelvan a repetirse.

6.2 Origen de las Acciones Correctivas

Las Acciones Correctivas, en términos generales, pueden originarse como consecuencia de:

- Al análisis de No Conformidades en proceso.
- El estudio y evaluación de quejas y reclamos.
- El análisis de indicadores de proceso.
- Los reportes de auditorías internas o externas.
- El estudio y análisis de los datos registrados a través de los procesos o de problemas que lo ameriten.

6.3 Definición de la Acción Correctiva

- Identificado un problema, deberá aplicarse en primer lugar el Procedimiento de Control de No Conformidades, el Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos, o el que fuera aplicable, según lo que haya sido originado.
- Se determinará la conveniencia de abrir un Informe de Acción Correctiva. Para los casos que el origen permita que la Acción Correctiva pueda hacerse de manera inmediata, como la NC o Quejas o Reclamos, no será preciso abrir un informe de Acción Correctiva, sino que dicha Acción Correctiva formará parte del tratamiento correspondiente.
- La propuesta de una Acción Correctiva puede partir de cualquier proceso, la Unidad de Calidad y Acreditación, del Responsable de la Gestión de Acciones Correctivas o bien del mismo estudiante.
- Para el caso de indicadores de procesos, la acción correctiva que se tome como resultado del análisis del indicador, requerirá necesariamente la apertura de un informe de acción correctiva. dicha acción correctiva, una vez aprobada, se ejecutará de acuerdo a lo que se detalle en el plan de implantación de la misma,

presentando al comité permanente de calidad las evidencias de las acciones tomadas y su revisión de la eficacia.

- Determinada la conveniencia, se procederá a abrir la Acción Correctiva, a través del uso del Formato de Informe de Acción Correctiva SGC/GMC/PRO-03/REG-01, identificándola mediante la siguiente codificación:

AC-XXX-YY en donde:

- XXX: Código del Proceso
- YY : Número secuencial dentro de un proceso

Para Acciones Correctivas de Auditorías Internas:

La codificación será **AC-XXX-AIØ -YY**, en donde:

- **XXX:** Código del Proceso
- **AIO:** Auditoría Interna y el número de auditoría.
- **YY:** Número secuencial dentro de un proceso

Para Acciones Correctivas de Auditoria Externa

La codificación será **AC-XXX-AEØ -YY**, en donde:

- XXX: Código del Proceso
- AEØ : Auditoría Externa y el número de auditoría.
- YY: Número asignado en el reporte del ente auditor

Para Acciones Correctivas de Análisis de Indicadores de proceso

La codificación será **AC-XXX-PYY**, en donde:

- **XXX:** Código del Proceso
- **PYY:** Letra P y número secuencial de la acción correctiva.

En caso de detectar una no conformidad en un proceso, el código de la Acción Correctiva será del proceso al que fue asignada la NC. De ser detectadas en diferentes procesos, la Acción Correctiva tendrá igualmente el código del proceso que originó o fue la causa de la No Conformidad.

Se analizará el problema hasta identificar las causas reales o de raíz que puedan estar ocasionando el problema, para lo cual pueden utilizarse herramientas como 5 porqués, diagrama de causa efecto, Pareto, lluvia de ideas, etc.

Se propondrá un Plan de Acciones Correctivas, incluida la corrección cuando sea el caso, para eliminar la probabilidad de recurrencia del problema.

En la elaboración del Plan de Acciones Correctivas se deberá evaluar los aspectos técnico-financieros y la factibilidad de la implantación; luego la propuesta deberá ser revisada por la Unidad de Calidad y Acreditación, y

aprobada por el Decanato. En los casos en los que el impacto de los resultados de la evaluación lo amerite, se someterá la definición de las Acciones Correctivas al Comité de Mejora de la Calidad.

Según el número de Acciones planificadas, se designará al responsable o responsables para la implantación, así como los plazos de ejecución.

6.4 Implantación de la Acción Correctiva

El responsable de la implantación de la Acción Correctiva deberá proceder a su cumplimiento una vez aprobada ésta, ejecutando las diversas actividades que la Acción suponga con el fin de tenerla totalmente implantada en el plazo acordado, con evidencias objetivas (registros de calidad y/u otras) que lo demuestren, de forma que se pueda verificar la eliminación de las causas del problema.

6.5 Seguimiento y Revisión de la Eficacia de la Acción Correctiva

- El Responsable del proceso al que se asignó la Acción Correctiva realizará el seguimiento de la Acción Correctiva abierta y verificará que, en el plazo establecido, se lleven a cabo las acciones planificadas, evidenciando su cumplimiento y presentando dichas evidencias al Responsable de la Gestión de Acciones Correctivas (RGAC).
- El RGAC realizará la verificación del cumplimiento y respectivo seguimiento de la Acción Correctiva por parte del Responsable de Proceso, a través de las evidencias presentadas.
- El Responsable de Proceso deberá revisar la eficacia de la Acción Correctiva, según corresponda, durante cualquier etapa de la implantación, antes de una Auditoria interna o externa, antes de una Revisión por la Dirección, cuando se lo solicite el RGAC o, como mínimo, al finalizar la implantación de la Acción Correctiva cuando ésta sea de corto plazo de ejecución. En dicha revisión, el responsable de proceso deberá determinar si la Acción Correctiva es o ha sido eficaz para eliminar la causa del problema de calidad, lo que deberá evidenciar en el Informe de Acciones Correctivas.
- El RGAC evaluará los resultados de la Acción Correctiva concluida ya con la Revisión de la Eficacia correspondiente y procederá al cierre de dicha Acción Correctiva si ésta ha sido eficaz. Si en el transcurso de la implantación, revisión

de la eficacia, verificaciones o evaluaciones se detecta que la Acción Correctiva no está siendo o no ha sido eficaz, el Responsable de Proceso realizará un nuevo análisis de la situación para proponer otra Acción. Esta propuesta se gestiona igual que la original.

- Si la implantación de las Acciones Correctivas implica realizar un cambio en los procedimientos u otros documentos, se procederá a su cambio respetando los procedimientos establecidos.

6.6. Cierre de la Acción Correctiva

Al término de la implantación y una vez verificada la eficacia de la Acción Correctiva y sus evidencias, el RGAC procede al cierre del Informe de la Acción Correctiva.

6.7. Archivo del Informe del Acción Correctiva

El Responsable de Proceso al que se le asignó la Acción Correctiva es el responsable de mantener el archivo ordenado de sus Acciones Correctivas, con los originales o copias originales de sus evidencias respectivas. El Responsable de la Gestión de Acciones Correctivas mantendrá un archivo informático de los Informes de las Acciones Correctivas.

6.8. Archivo del Informe del Acción Correctiva

- Registro de Informes de Acciones Correctivas.

	PROGRAMA ANUAL DE PRESENTACIÓN DE MEJORA DE PROCESOS	Código:	FCE-SGC-PAMP-01
		Versión:	1
		Fecha:	15/10/2020

ITEM	ÁREAS	DESCRIPCIÓN DE MEJORA	PROCESO	RESPONSABLE	MESES											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1																
2																
3																
4																
5																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
20																
21																
22																

RECIBIDO POR:

APROBADO POR:

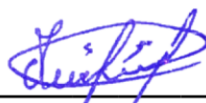
DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER ANTECEDENTES POLICIALES, NI JUDICIALES

Por el presente documento, la que suscribe, la **Bach. Marilin Yesica Rayo Jaimes**, identificada con D.N.I. N° **72791918**, con domicilio en **Jr. Los Naranjos N°183**, del distrito de **Pillco Marca**, Provincia de **Huánuco**, Departamento de **Huánuco**.

**DECLARO BAJO JURAMENTO:
NO REGISTRAR ANTECEDENTES POLICIALES,
PENALES NI JUDICIALES.**

En caso de resultar falsa la información que proporciono, se declare haber incurrido en el delito de falsa declaración en Procesos Administrativos – Artículo 411° del Código Penal y Delito contra la fe Pública – Título XIX del Código Penal, acorde al artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativos General.

En fe de lo cual firmo la presente a los 28 días del mes de abril de 2021.



Marilin Yesica Rayo Jaimes
DNI N° 72791918

DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER ANTECEDENTES POLICIALES, NI JUDICIALES

Por el presente documento, la que suscribe, la Bach. Jacqueline Jessenia Uruncuy Rosario, identificada con D.N.I. N° 42424622, con domicilio en Jr. Los Naranjos, del distrito de Pillco Marca, Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco.

DECLARO BAJO JURAMENTO: NO REGISTRAR ANTECEDENTES POLICIALES, NI JUDICIALES.

En caso de resultar falsa la información que proporciono, declare haber incurrido en el delito de falsa declaración en Procesos Administrativos – Artículo 411° del Código Penal y Delito contra la fe Pública – Título XIX del Código Penal, acorde al artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativos General.

En fe de lo cual firmo la presente a los 28 días del mes de abril de 2021.



Jacqueline Jessenia Uruncuy Rosario
DNI N° 42424622

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, **MARILIN YESICA RAYO JAIMES** Identificada
con D.N.I. **72791918**, ex alumna de pregrado de la Carrera Profesional de Ingeniería de sistemas, autora de la tesis colectiva titulada:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN”

DECLARO QUE:

Declaro que, la tesis colectiva que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis colectiva.

Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a las normas establecidas de la Universidad.



FIRMA

DNI: **72791918**

Huánuco, 18 de marzo de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, **Jacqueline Jessenia Uruncuy Rosario** identificada con D.N.I. **42424622**, ex alumna de pregrado de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas, autora de la tesis colectiva titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN”**

DECLARO QUE:

Declaro que, la tesis colectiva que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis colectiva.

Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a las normas establecidas de la Universidad.



Huánuco, 18 de marzo de 2021

FIRMA
DNI: 42424622



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En Huánuco, a los 26 Días del mes de marzo de 2021, siendo las 10:00 hrs de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VI – CAPITULO I Art. 65° al 71°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "**Diseño de un Sistema de Gestión Aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la Calidad Educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán**", presentado por la Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **JACQUELINE JESSENIA URUNCUY ROSARIO**. Este evento se realizó vía virtual, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. GUADALUPE RAMIREZ REYES

SECRETARIO: Dr. JORGE RUBEN HILARIO CARDENAS

VOCAL: Dra. INÉS EUSEBIA JESÚS TOLENTINO

ACCESITARIO: Mg. JIMMY GROVER FLORES VIDAL

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 68° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: quince (15) equivalente** a la calificación de bueno.

Quedando (el) (la) Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **JACQUELINE JESSENIA URUNCUY ROSARIO**: aprobada

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.

.....
PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO - PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'JFC'.

.....
SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials 'JFC'.

.....
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En Huánuco, a los 26 Días del mes de marzo de 2021, siendo las 10:00 hrs de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VI – CAPITULO I Art. 65° al 71°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "**Diseño de un Sistema de Gestión Aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la Calidad Educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán**", presentado por la Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **MARILIN YESICA RAYO JAIMES**. Este evento se realizó vía virtual, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. GUADALUPE RAMIREZ REYES

SECRETARIO: Dr. JORGE RUBEN HILARIO CARDENAS

VOCAL: Dra. INÉS EUSEBIA JESÚS TOLENTINO

ACCESITARIO: Mg. JIMMY GROVER FLORES VIDAL.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 68° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: quince (15)**. equivalente a la calificación de bueno

Quedando (el) (la) Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **MARILIN YESICA RAYO JAIMES**: aprobada

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.

.....
PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO - PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Rayo Jaimes, Marilyn Yesica

DNI: 72791918 **Correo Electrónico:** marilinrayo@gmail.com

Teléfono Casa: ____ **Celular:** 929217836

Apellidos y Nombres: Uruncuy Rosario, Jacqueline Jessenia

DNI: 42424622 **Correo Electrónico:** Jacqueline.uruncuy.rosario@outlook.com

Teléfono Casa: ____ **Celular:** 962995623

IDENTIFICACIÓN PERSONAL

PREGRADO
Facultad de: Ingeniería Industrial y de Sistemas
E.P.: Ingeniería de Sistemas

Título Profesional obtenido: Ingeniero de Sistemas

Título de la tesis:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN”

Tipo de acceso que autoriza (n) el(los) autor(es):

Marca “X”	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
X	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional-UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheal.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
() 2 años
(x) 3 años
() 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 28 de abril de 2021

Firma del Autor y/o autores:



Jacqueline J. Uruncuy Rosario

DNI: 42424622



Marilyn Y. Rayo Jaimes

DNI: 72791918