



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

[www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)

**DIRECCIÓN DE CALIDAD**

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**VERSIÓN 003**

**Aprobado por Resolución N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica**

**Fecha 14 de julio de 2020**

**CHIMBOTE - PERÚ**

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

## ÍNDICE

- 0. INTRODUCCIÓN
- 1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)
- 2. POLITICA DE CALIDAD
- 3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGC
- 4. MAPAS DE PROCESOS
  - 4.1. MAPAS DE PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
  - 4.2. MAPA DE PROCESO DEL SGC
- 5. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN
  - 5.1. ORGANIGRAMA DEL SGC
  - 5.2. REGISTRO DE PERSONAL A CARGO DEL SGC
- 6. DINÁMICA DEL SGC
- 7. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL SGC
- 8. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

## 0. INTRODUCCIÓN

La Universidad tiene como una política de desarrollo universitario el de mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para lograr el objetivo general de la Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria que es el de “garantizar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo universitario de calidad...”

La organización, dirección y control de la ULADECH Católica aplica un entorno profesional con enfoque sistémico, integrando la estructura organizativa en una gestión por procesos a través de sistemas, procesos y actividades para la mejora continua de la calidad. El SGC controla los procesos para asegurar su desarrollo y mejora. Las actividades académicas y administrativas se realizan en la Sede Central y filiales cumpliendo los requisitos mínimos de calidad de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) tiene como propósito presentar la manera cómo la Universidad ha establecido el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), por lo tanto, proporciona una visión del mismo. La ULADECH Católica es una institución con vocación por cumplir las condiciones básicas de calidad y la acreditación de la calidad institucional, para los estudios de pregrado y posgrado en las especialidades que ofrece.

Este manual desarrolla el objeto, alcance, la descripción de la interacción de los procesos y la organización del SGC. Los procedimientos documentados están establecidos en las fichas de proceso del Manual de Procesos, donde se especifica el objetivo, alcance, el detalle del desarrollo del procedimiento, documentos y registros e indicadores. También son parte de la documentación los Instructivos de Gestión de la Calidad (ITGC) y los Formatos de Gestión de Calidad (FORMGC).

El SGC de la Universidad se fundamenta en la Norma ISO 9001-2015 y la Norma ISO 19011; requiere que las responsabilidades, autoridad y la interrelación entre ellos estén definidas y sea comunicada en la Universidad. Para el desarrollo de los procesos de calidad los dueños de proceso aplican el ciclo de DEMING (Planificar, hacer, verificar, actuar) también llamado ciclo de la mejora continua.

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

El SGC se evalúa anualmente para ver su eficacia y la satisfacción de los usuarios: docentes, estudiantes, egresados, administrativos y grupos de interés identificados. El procedimiento de revisión comprende la verificación de la evidencia objetiva y documentada con respecto a la efectividad del SGC, su implementación y revisión continua. Por tanto, las revisiones son esenciales para garantizar que el sistema se someta a la mejora continua para aprovechar el compromiso y la inventiva de todos los participantes.

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

## 1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SGC tiene alcance a Sede Central y Filiales de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, incorporando a las unidades operativas académicas y administrativas en el cumplimiento de los procesos declarados en la Universidad. Los procesos de alcance del SGC son: (01) Planificación, (02) organización dirección y control, (03) posicionamiento, (04) formación profesional, (05) investigación, desarrollo tecnológico e innovación, (06) responsabilidad social, (07) infraestructura y equipamiento, (08) servicios de bienestar (09) recursos financieros y (10) grupos de interés, los cuales contribuyen al cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad y de los estándares de calidad, teniendo a los dueños de proceso como responsables de la gestión del proceso asignado y considerando el contexto interno y externo pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para el logro de resultados.

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD

La ULADECH CATÓLICA, se enfoca hacia el estudiante a quien se le brinda una formación integral que lo habilite, como capital humano, para entrar en el mundo del trabajo como “buen profesional,” animado por experimentar la repercusión social de bien común en cuanto a lo aprendido en la vida social como “buen ciudadano”. En cuanto el aprendizaje, es una ocasión de servicio a la propia comunidad y de esta manera contribuir a consolidar el capital intelectual de las organizaciones del sector público y privado y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país. Cuenta para ello con un sistema de gestión de la calidad basado en la mejora continua de sus procesos que aseguran el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad y los estándares de acreditación del SINEACE en los niveles de estudios de pregrado y posgrado, mejorando continuamente su eficacia.

La Política de Calidad es comunicada y entendida por docentes, administrativos, estudiantes, egresados y grupos de interés en lo que corresponde; se revisa anualmente para su continua adecuación. **(Versión N° 7, 2016)**

## 3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad se implementa y mantiene en la Universidad para:

- Como Institución demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los estudiantes y los legales y reglamentarios aplicables.

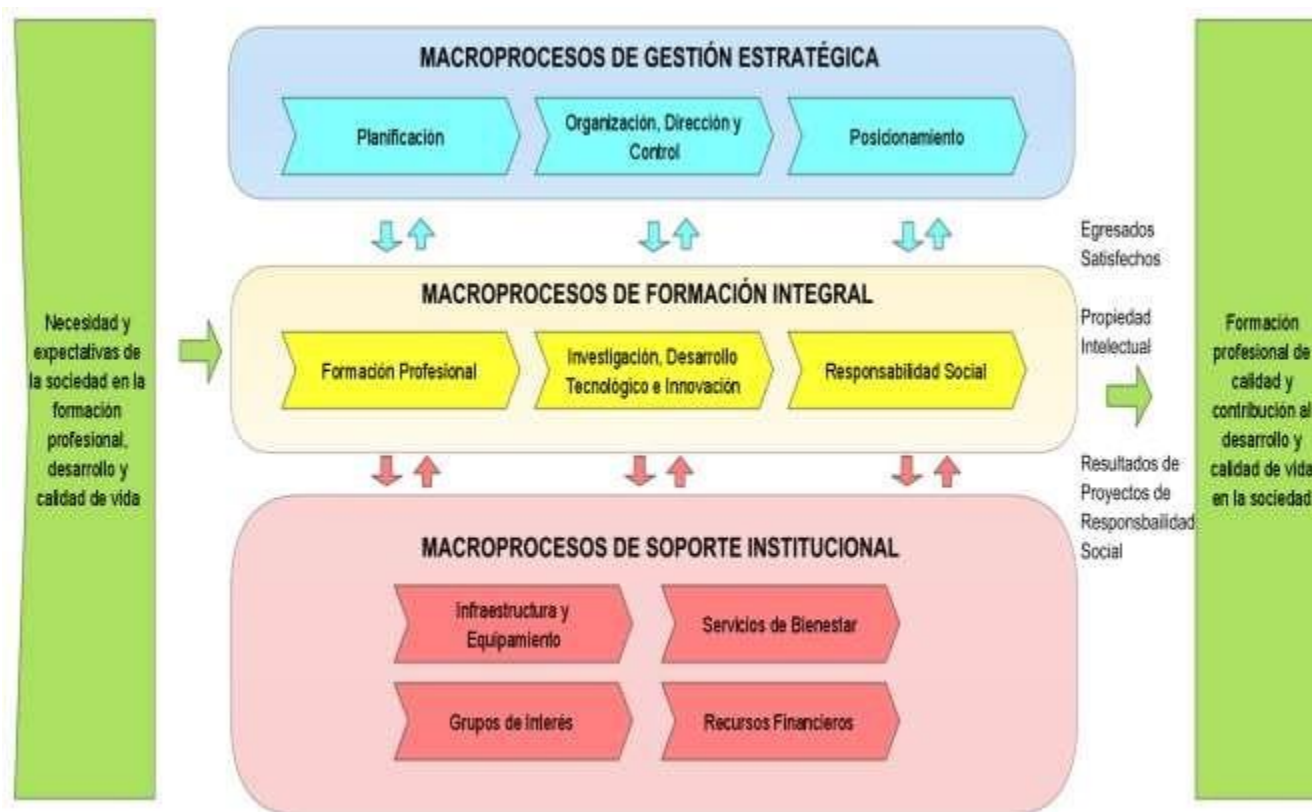
Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

- Aumentar la satisfacción de los estudiantes a través de la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

#### 4. MAPAS DE PROCESOS

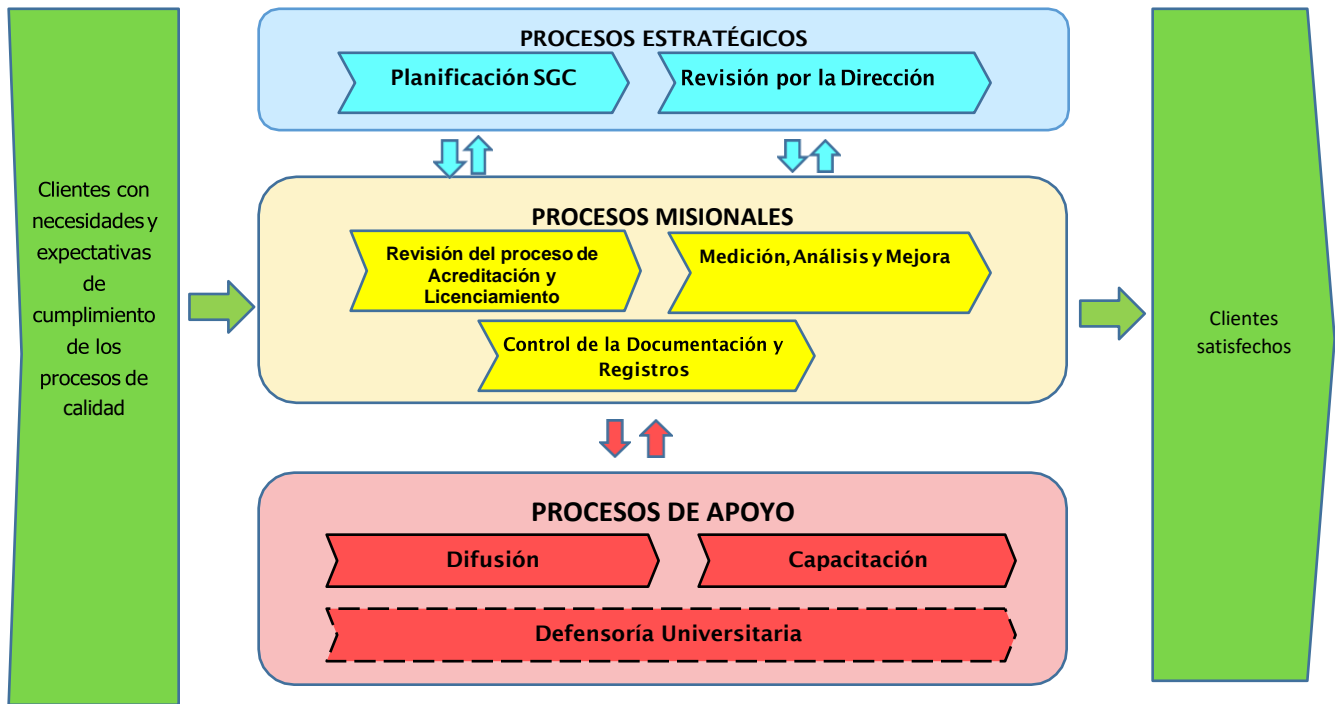
##### 4.1. MAPA DE PROCESOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

### MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL – VERSIÓN 002



Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

## 4.2. MAPA DE PROCESO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

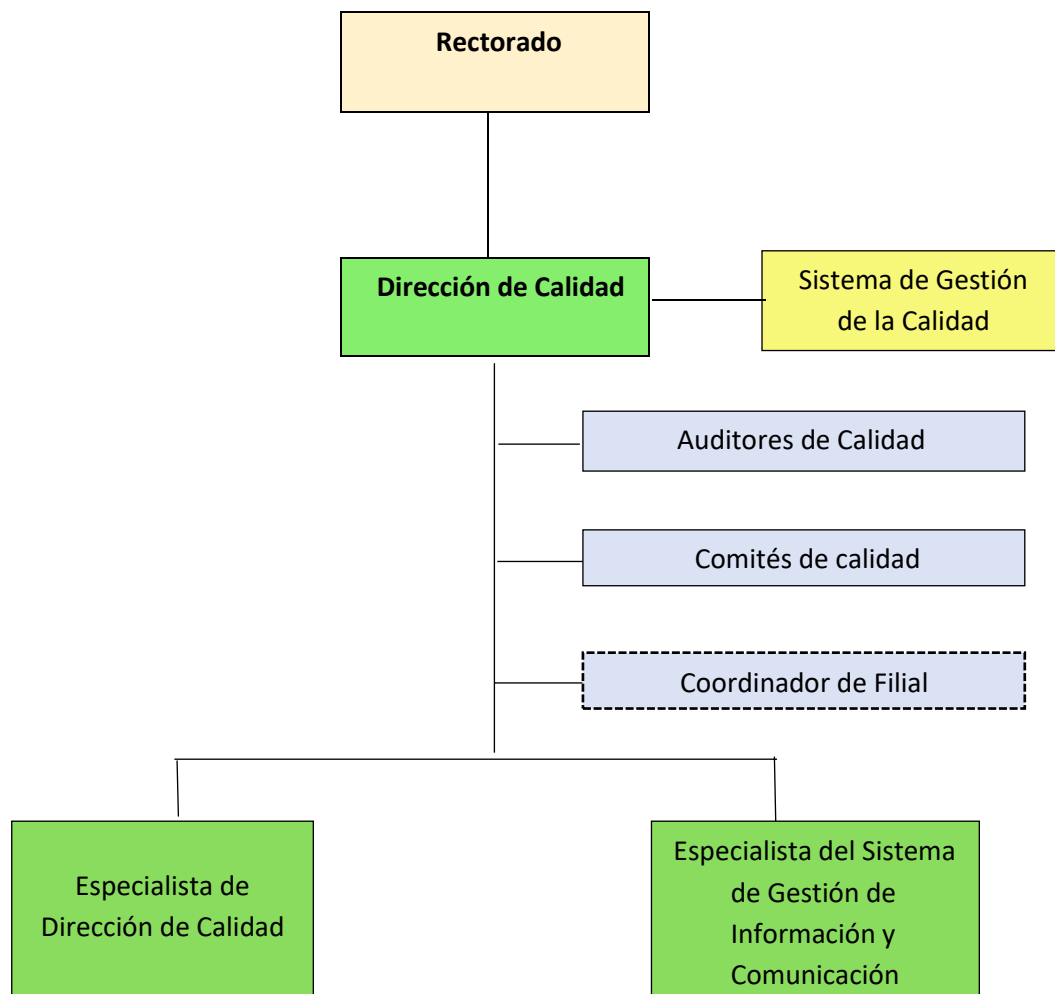


Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	



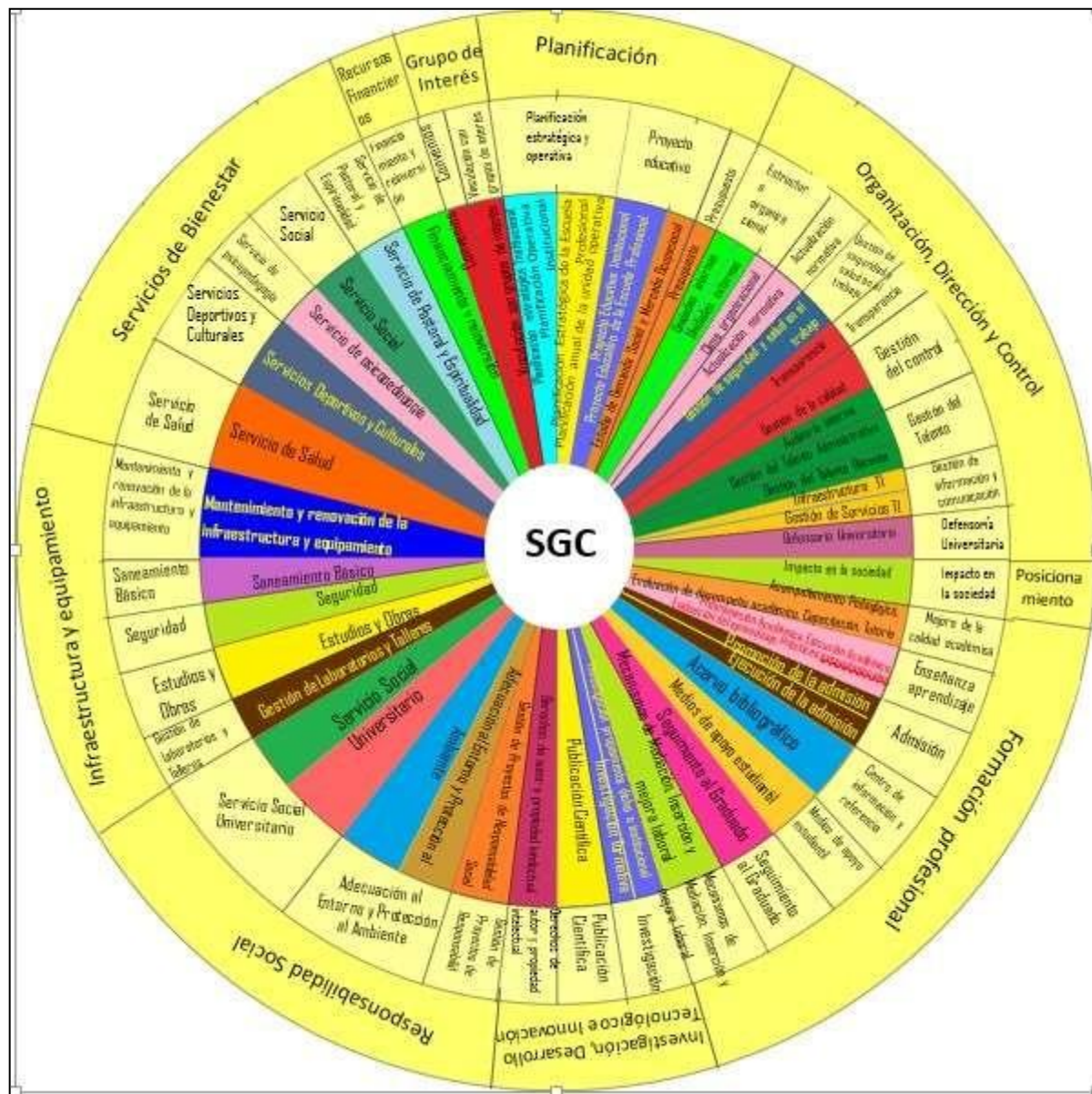
## 5. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

### 5.1. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD



Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SGC



Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 15/07/2020	Pag. 1 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

## 5.2 REGISTRO DE PERSONAL A CARGO DEL SGC

- DIRECCIÓN DE CALIDAD

Nombres y apellidos	Especialidad / Grados Académicos	Cargo	Condición	Régimen de Dedicación
Mg. Susana Elizabeth Cabanillas De la Cruz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciada en Enfermería</li> <li>Segunda especialidad; Gerencia en Servicios de Salud</li> <li>Maestra en Enfermería – Mención en Salud de la mujer y el Niño</li> <li>Estudiante de Doctorado en Enfermería</li> </ul>	Directora de Calidad	Docente	Tiempo Completo
Mg. Malena Analí Alejos Jacinto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciada en Enfermería</li> <li>Maestra en Salud Pública</li> <li>Estudiante de Doctorado en Enfermería</li> </ul>	Especialista de Dirección de Calidad	Docente	Tiempo Completo
Ing. Carlos Ramírez Beltrán	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ing. De Sistemas</li> <li>Estudiante de Maestría en Ingeniería</li> </ul>	Especialista de Sistema de Gestión de la Información y Comunicación	Administrativo	Tiempo Completo
Mg. José Luis Enríquez Ruiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ing. De Sistemas</li> <li>Maestro en Educación – Mención en educación a distancia</li> </ul>	Alternativo de Especialista de Sistema de Gestión de la Información y Comunicación	Administrativo	Tiempo Completo

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 11 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación		Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica

**VERIFICADORES - COORDINADOR DE FILIAL**

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Filial</b>	<b>Especialidad / Grados Académicos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Condición</b>	<b>Régimen de Dedicación</b>
Mstra. Doris Cano Saldaña	Ayacucho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Licenciada en Administración</li> <li>• Maestra en Administración</li> </ul>	Coordinadora de Filial Ayacucho	Administrativo	Tiempo Completo
Mstra. Amelia Rosario Farfán de la Cruz	Cañete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Abogada</li> <li>• Maestra en Educación</li> </ul>	Coordinadora de Filial Cañete	Docente contratada	Tiempo Completo
Mstro. Saúl Lázaro Díaz	Huaraz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Ingeniero Civil</li> <li>• Maestro en Educación mención: docencia, currículo e investigación</li> </ul>	Coordinador de Filial Huaraz	Docente contratado	Tiempo Completo
Lic. Gisella Giovanna Puicón Suarez	Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Licenciada en Administración</li> </ul>	Coordinadora de Filial Lima	Administrativo	Tiempo Completo
Dra. María Isabel Mino Asencio	Piura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Licenciada en Administración</li> <li>• Maestra en Administración</li> </ul>	Coordinadora de Filial Piura	Docente contratada	Tiempo Completo
Mstra. Patricia Hilario Toribio	Pucallpa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Educación</li> <li>• Maestra en Educación</li> </ul>	Coordinadora de Filial Pucallpa	Docente contratada	Tiempo Completo
Mstra. Amelia Flora Seas Menéndez	Satipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Licenciada en Educación Inicial</li> <li>• Maestra en Educación</li> </ul>	Coordinadora de Filial Satipo	Docente contratada	Tiempo Completo
Mstra. María Fanny Martínez Ordínola	Sullana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Contadora Pública</li> <li>• Maestro en Ciencia Política</li> </ul>	Coordinadora de Filial Sullana	Docente contratada	Tiempo Completo
Dra. Gisela Benites Pacherras	Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Profesional en Licenciada en Administración</li> <li>• Maestra en Educación</li> </ul>	Coordinadora de Filial Trujillo	Docente contratada	Tiempo Completo
Dr. Segundo Correa Morán	Tumbes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Educación</li> <li>• Maestro en Educación</li> <li>• Doctor en Administración de la Educación</li> </ul>	Coordinador de Filial Tumbes	Docente contratado	Tiempo Completo

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 12 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación		Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica

### AUDITORES DE CALIDAD SEGÚN MACROPROCESOS

MACROPROCESO	NOMBRES Y APELLIDOS DE AUDITOR DE CALIDAD	PERFIL	CONDICIÓN	RÉGIMEN DE DEDICACIÓN	
PLANIFICACIÓN	Mg. Irene M. Silva Siesquén	Educación: Título profesional  Formación: Certificación de auditor de calidad	Docente contratada	Tiempo Completo	
	Ms. Malena Analí Alejos Jacinto		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Dra. Carmen L. Gorritti Siappo		Docente Principal	Dedicación Exclusiva	
	Ms. Ady Estrada Quinde		Docente contratada	Tiempo Completo	
ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Dr. Julio B. Domínguez Granda	Experiencia: 03 años de experiencia académica/administrativa universitaria	Docente Principal	Dedicación Exclusiva	
	Magaly Quiñones Negrete		Docente Principal	Dedicación Exclusiva	
	Dra. Carmen L. Gorritti Siappo		Docente Principal	Dedicación Exclusiva	
FORMACIÓN PROFESIONAL	Mg. Yhani Pichén León	Competencias: Manejo de TIC, proactivo, manejo de conflictos, toma de decisiones, compromiso con la calidad	Docente Asociada	Tiempo Completo	
	Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo		Docente Principal	Tiempo Completo	
	Ms. Carmen Rosa Torres Ceclén		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Ms. Susana Cabanillas de la Cruz		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Ms. Liliana Lachira Prieto		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Dra. Zoila Limay Herrera		Docente Principal	Tiempo Completo	
	Ing. Anthony Goicochea Salvador		Administrativo	Tiempo Completo	
	Ms. Guisela Yolanda Flores Alfaro		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Ms. Patricia Sofía Osorio Pascacio		Docente contratada	Tiempo Completo	
	Lic. Isabel Flora Vega Ocaña		Administrativo	Tiempo Completo	
	Ms. Ever Vera Castañeda		Administrativo	Tiempo Completo	
	Ms. José Luis Enríquez Ruíz		Administrativo	Tiempo Completo	
	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN		Mg. Rosa M. Domínguez Martos	Docente contratada	Tiempo Completo
			Ms. Carmen Rosa Torres Ceclén	Docente contratada	Tiempo Completo
Ms. Susana Cabanillas de la Cruz		Docente contratada	Tiempo Completo		
Ms. Liliana Lachira Prieto		Docente contratada	Tiempo Completo		
Ing. Rosario León González		Administrativo	Tiempo Completo		
Dr. Felipe LLenque Tume		Docente contratado	Tiempo Completo		
Ms. María Palacios Palacios		Docente contratada	Tiempo Completo		
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Dra. Graciela Pérez Morán	Docente contratada	Tiempo Completo		
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Dr. Víctor Ancajima Miñán	Docente contratado	Tiempo Completo		
	Ms. Doris Cano Saldaña	Administrativo	Tiempo Completo		
	Ing. Elsa Castillo Lucio	Administrativo	Tiempo Completo		

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 13 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación		Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica

	Ms. Malena Analí Alejos Jacinto		Docente contratada	Tiempo Completo
<b>SERVICIOS DE BIENESTAR</b>	Dra. Zoila Limay Herrera		Docente Principal	Tiempo Completo
	Lic. Wendy Gómez Tolentino		Administrativo	Tiempo Completo
	Lic. Loidy Zavala Calderón		Administrativo	Tiempo Completo
	Dra. Zoila Limay Herrera		Docente Principal	Tiempo Completo
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	Ing. Rosario León González		Administrativo	Tiempo Completo
	CPC. Zulema C. Esquivés Aponte	Educación: Título profesional	Administrativo	Tiempo Completo
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b> (Procesos auditados por personal de Dirección de Auditoría Interna)	CPC. Rommel Fajardo Roldán		Administrativo	Tiempo Completo
	CPC. Yuli Sánchez Arellano	Formación: Certificación de auditor de calidad	Administrativo	Tiempo Completo
	Lic. Shirley Aguirre Díaz	Miembro del Instituto de auditores internos Experiencia: 03 años de experiencia académica/administrativa universitaria	Administrativo	Tiempo Completo
		Competencias: Manejo de TIC, proactivo, manejo de conflictos, toma de decisiones, compromiso con la calidad		

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 14 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación		Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica

### 5.3 . PERFIL DE COMPETENCIAS PARA CARGOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Cargo	Responsabilidad	Educación	Formación	Habilidades	Experiencia
Directora de Calidad	Gestión del SGC Seguimiento al cumplimiento de los procesos establecidos en la Universidad Monitoreo y apoyo en los procesos de acreditación y de licenciamiento Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado universitario o equivalente.</li> <li>Grado de Magister</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista en Calidad Universitaria.</li> <li>Evaluación externa de carreras profesionales.</li> <li>Auditoria de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa</li> <li>Liderazgo</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Compromiso con la calidad</li> <li>Manejo de TIC</li> <li>Manejo de Conflictos</li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Proactivo</li> </ul>	3 años de experiencia en labores en gestión de calidad y coordinación de procesos de acreditación.
Especialista de Dirección de Calidad	Revisión de planes, encuestas, indicadores de gestión y procesos. Monitoreo y apoyo en los procesos de licenciamiento Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado universitario o equivalente.</li> <li>Grado de Maestra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria interna, mejora continua y acción correctiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa</li> <li>Liderazgo</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Compromiso con la calidad.</li> <li>Habilidades de TIC.</li> </ul>	2 años de experiencia en labores administrativas en investigación y gestión de la calidad.
Especialista del Sistema de Gestión de la Información y Comunicación (SIC)	Revisión de cumplimiento de buenas prácticas ITIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero de Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditor de Calidad</li> <li>Fundamentos de ITIL para la gestión de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa</li> <li>Liderazgo</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Compromiso con la calidad.</li> <li>Manejo de TIC</li> </ul>	3 años de experiencia en SIC
Verificadores	Verificaciones (supervisiones)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maestro y/o Licenciado de diversas carreras profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Compromiso con la calidad</li> <li>Manejo de TIC</li> <li>Manejo de Conflictos</li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Proactivo</li> </ul>	3 años de experiencia como docente y/o personal administrativo.

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 15 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación		Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica

Audidores de calidad	Revisiones (auditorías)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestro y/o Licenciado de diversas carreras profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria de calidad, mejora continua y acción correctiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso con la calidad</li> <li>• Manejo de TIC</li> <li>• Manejo de Conflictos</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Proactivo</li> </ul>	3 años de experiencia como docente y/o personal administrativo.
----------------------	-------------------------	---	--	--	---

**Actualizado por:** Directora de Calidad

**Aprobado por:** Consejo Universitario

**Registrado en:** División de Personal el Registro de personal del SGC

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 16 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	



## 6. DINÁMICA DEL SGC

En cuanto al funcionamiento del SGC, la organización del mismo se orienta al control y mejora de los procesos para asegurar su eficacia, evaluar el desempeño de los responsables y asegurar el logro de los objetivos institucionales, con el soporte del sistema de información y comunicación.

Estructuralmente el Sistema de Gestión de la Calidad está conformado por la Dirección de Calidad, los especialistas que apoyan en la gestión del SGC y como equipo operativo están: los **auditores de calidad** para las revisiones, las que son registradas en el Módulo de Auditorías Internas de Calidad (MAIC) del ERP University; los **comités de calidad** de cada uno de los programas de estudio y los **coordinadores de filial** para las verificaciones registradas en el Módulo de Verificaciones (MOV) del ERP University; con alcance a Sede Central y filiales. Además, orienta el trabajo de supervisión de los encargados de las unidades operativas y dueños de proceso en su labor de verificación de las actividades.

El rol de la Alta Dirección dentro del SGC es a través de una gestión por valores, del liderazgo y sus acciones, para crear un ambiente contenedor que permita la adaptación al cambio y en el que el personal se encuentre totalmente involucrado como requisito para que el SGC pueda operar eficazmente. En el caso de la Universidad la Alta Dirección está formada por los Órganos de Gobierno, presididos por el Rector. Su rol consiste en: a) Establecer la política de calidad y los objetivos de calidad. b) Aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación respecto a lo anterior. c) Asegurarse del enfoque al usuario. d) Asegurarse que se implementen los procesos apropiados para cumplir con los requisitos del usuario para alcanzar los objetivos de calidad. e) Asegurarse que se ha establecido, implementado y mantenido un SGC eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de calidad. f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios. g) Revisar periódicamente el SGC. h) Decidir sobre las acciones en relación a la política y con los objetivos de calidad. i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

El SGC se desarrolla a través de dos dimensiones:

- a) **CALIDAD ACADÉMICA:** se desarrolla a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Académica con el propósito de garantizar la formación profesional de calidad a través de la mejora del desempeño del estudiante y docente. Está a cargo

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 17 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

del Vicerrectorado Académico y sus unidades operativas, con alcance a Sede Central y Filiales.

- b) CALIDAD INSTITUCIONAL: orientada a asegurar el desarrollo de los procesos de la Universidad para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del estudiante. Está a cargo de la Dirección de Calidad y su equipo de trabajo, quienes revisan el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento institucional y de los estándares de calidad del proceso de acreditación.

## 7. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL SGC

A partir del año 2005 la ULADECH Católica priorizó asegurar en su organización la calidad, iniciando una intensiva capacitación a su personal docente y administrativo, en aspectos de gestión por procesos y Norma de Calidad ISO. Ello permitió que la organización adecue su funcionamiento al enfoque basado en procesos, por lo que identificó sus procesos de calidad, se elaboró el primer mapa de procesos institucional, se adecuaron las normas y estandarizaron los procedimientos de los procesos claves, para luego proceder a gestionarlos, verificando la interacción entre ellos. En tal sentido, al aprobarse las normas de creación del SINEACE que regulan el proceso de acreditación la Universidad ya venía socializando el concepto de la calidad y la mejora en su organización. Esto fue una ventaja, porque ya las unidades académicas y administrativas venían introduciéndose en la gestión por procesos lo que facilitó la comprensión del Modelo de Calidad para acreditación de programas de estudios de educación superior. Sin embargo, fue necesario ampliar el conocimiento sobre el Modelo de calidad para poder integrarlo con los conocimientos ya adquiridos sobre la Norma de Calidad ISO y gestión por procesos por lo que la alta dirección y las unidades académicas se capacitaron a nivel institucional y externo.

En el año 2008, para implementar el Sistema de Gestión de Calidad requerido en uno de los estándares del Modelo de Calidad del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) fue necesario contar con auditores de calidad y generar la cultura de supervisiones y revisiones para identificar oportunidades de mejora y asegurar su mantenimiento y sostenibilidad. Es así que la Universidad invirtió en formar auditores líderes y de calidad por una entidad externa, experta en la Norma ISO.

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 18 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

También fue necesario que las carreras profesionales comprendieran los procesos de calidad institucional y los alinearan con los procesos desarrollados en ellas mismas. Una vez definidos los procesos institucionales y los de la carrera profesional era necesario asignar a los responsables de gestionar cada proceso, debiendo ser personas con amplio conocimiento y experiencia para la implementación del proceso, con suficiente autonomía para tomar decisiones gozando de la confianza y liderazgo democrático y participativo, denominándose “dueños de proceso”.

Sin embargo, no sólo bastaba tener el recurso humano y la normatividad de la Universidad adecuada al Modelo de Calidad nacional, se requería apoyarse con la tecnología de la información para ahorrar tiempo, personal y recurso económico; por ello se crea y patenta el ERP University, lo que permitió la interrelación de los módulos informáticos académicos, administrativos y de calidad con un enfoque de sistemas. Se generaron módulos informáticos para registrar las supervisiones y auditorías.

El insertar un Sistema de Gestión de Calidad en la universidad y programas de estudios requirió se ejecuten dos etapas:

- 1) **La de implementación del Sistema de Gestión de Calidad**, con una duración de tres años; en la cual se diseña el Sistema de Gestión de Calidad, se elabora el proyecto de implementación en el formato S1 del SINEACE, se planifican los objetivos del Sistema en el formato S2 y se gestionan los recursos necesarios en el formato S3; así como elabora la documentación del sistema (mapa de procesos, manual de calidad, política y objetivos de calidad, procedimiento documentado en manual de trabajo e instructivos, formatos y registros).

La política de calidad y los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. En la universidad, se incluyen en los Planes Estratégicos respectivos. La política de calidad se utiliza para establecer y revisar los objetivos de calidad.

En su implementación se consideró también la elaboración del perfil de los cargos a asignarse en el personal responsable del Sistema de Gestión de Calidad, la capacitación del personal que formaría parte del Sistema de Gestión de Calidad y de los usuarios del mismo. Se ejecutaron capacitaciones externas e internas, todas financiadas por la universidad. Se desarrolló un programa de sensibilización a toda la comunidad

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 19 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

universitaria, para disminuir la resistencia al cambio y la difusión del ciclo de la mejora continua o también llamado ciclo de la calidad o ciclo de DEMING para promover su aplicación (planificar, ejecutar, verificar y actuar) en el procedimiento de los procesos.

Fue necesario crear la unidad operativa de Defensoría Universitaria para atender y registrar las quejas y reclamos de los usuarios. Así mismo, se generaron módulos informáticos para el Sistema de Gestión de Calidad y desarrollo de un Tablero de Control de seguimiento de indicadores de eficacia, satisfacción y otros para la mejora.

- 2) **La de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad**, que implica asegurar la sostenibilidad del sistema a través de las revisiones y verificaciones de los procesos, revisión del reporte de quejas y reclamos en cada semestre académico, evaluación anual de cumplimiento de metas y resultados, revisión anual del SGC, y, aportes de los grupos de interés.

Por tanto, el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque de sistemas y gestionado por procesos se constituye en un marco de referencia para la mejora continua, con el fin de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del usuario y de otras partes interesadas. Proporciona confianza, asegurando tanto para la organización como para sus usuarios, de su capacidad para brindar servicios que satisfagan los requisitos inherentes.

## 8. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

El SGC de la Universidad en cuanto a la estructura de la documentación plasma los procesos documentados en la caracterización de los macroprocesos, procesos y subprocesos que permiten la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la definición de las principales características del proceso facilitando su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema.

Los procedimientos permiten una definición clara e inconfundible de los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación relacionada con el proceso, los elementos técnicos a emplear, las condiciones requeridas, los alcances, limitaciones fijadas y el personal que interviene.

Los registros son un tipo especial de documento. Se necesita mantener registros para demostrar el cumplimiento con los requisitos o estándares de los usuarios universitarios y

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 20 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	

grupos de interés. Son útiles para la mejora continua así como datos para mejorar el proceso. En la Universidad los documentos y registros se presentan en formato digital.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad: instructivos, formatos y manuales son controlados a través del Módulo informático de Control de Documentos y Registros (MOCDR) en el ERP University patentado por la Universidad.

### PIRAMIDE DE ESTRUCTURA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



Los registros son un tipo especial de documento. Se necesita mantener registros para demostrar el cumplimiento con los requisitos o estándares de los usuarios universitarios y grupos de interés. Son útiles para la mejora continua así como datos para mejorar el proceso.

En la Universidad los documentos y registros se presentan en formato digital.

Chimbote, julio de 2020

SCD/maj.

Versión: 003	Cód: M-MSGC	F. Implementación: 22/07/2020	Pag. 21 de 56
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado: Coordinación de Planificación	Aprobado: Consejo Universitario Res. N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## **RESOLUCIÓN N° 0536-2020-CU-ULADECH Católica**

Chimbote, julio 14 de 2020.

**VISTO:** El OFICIO N°055-2020-D-DICA-ULADECH Católica, remitido por la Directora de Calidad de la ULADECH Católica;

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante documento de la referencia, por la Mgtr. Susana Cabanillas De La Cruz, Directora de Calidad de la ULADECH Católica, solicita la aprobación del "Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Versión 003", cabe mencionar que lo solicitado es en razón a la actualización del registro del personal a cargo del SGC: Coordinadores de la filial Huaraz y Piura, y por desistimiento de filiales Chiclayo, Huánuco y Juliaca;

Que, según el Artículo. 24°, inciso c) del Estatuto Institucional versión 017, es atribución del Consejo Universitario aprobar el presupuesto general y específicos de la universidad;

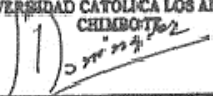
Estando a lo acordado por el Consejo Universitario es su Sesión Extraordinaria de fecha 14 de julio del 2020, y de acuerdo a la normatividad vigente;

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Aprobar el "Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Versión 003", el mismo que forma parte de la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
Mtra. Nancy Lizbeth Espinoza Hernández  
SECRETARIA GENERAL

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
Ing. Dr. Julio B. Domínguez Granda  
RECTOR

C.c.// Interesados  
Archivo.