



RESOLUCIÓN N° 083-2022-CF-FCFA-UNCP

Huancayo, 06 de setiembre de 2022

EL CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS FORESTALES Y DEL AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ.

Visto el Oficio N° 030-2022-CC-FCFA/UNCP de fecha 17 de agosto de 2022, emitida por el presidente del Comité de Calidad de la Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente de la UNCP, sobre la aprobación del Manual de Sistema de Gestión de Calidad V2 de la Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente, el cual es necesario para el cumplimiento del proceso de la acreditación de la FCFA.

CONSIDERANDO:

Que, la ley Universitaria 30220 en su Art. 8 establece la autonomía universitaria, y en el Inc. 8.3 manifiesta que esta autonomía se manifiesta en lo académico, implica la potestad auto determinativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, asimismo el Estatuto de la Universidad en su Art. 109 establece la autonomía normativa, de gobierno, académica, administrativa y económica en el ámbito de su competencia en el marco de la Ley.

Que, la ley Universitaria 30220 en su Art. 30 establece que el proceso de acreditación de la calidad educativa en el ambiente universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente.

Que, el Estatuto de la Universidad en su Art. 46 establece que el Consejo de Facultad es el órgano de gobierno de la Facultad. La conducción y su dirección le corresponden al Decano, de acuerdo con las atribuciones señaladas en la Ley Universitaria No. 30220.

Que, en Consejo de Facultad realizado el día cinco de setiembre de 2022, acuerda aprobar por unanimidad el Manual de Sistema de Gestión de Calidad V2 de la Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente de la UNCP y emitir la resolución de Consejo de Facultad correspondiente.

Estando a las atribuciones conferidas en los dispositivos legales vigentes.

SE RESUELVE:

Artículo Primero. APROBAR el Manual de Sistema de Gestión de Calidad V2 de la Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente de la UNCP, que en anexo se adjunta.

Artículo Segundo. Dar a conocer la presente resolución a las instancias correspondientes para su conocimiento y atención.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



Dr. Mauro Rodríguez Cerrón
Decano



M. Sc. José Luis Claros Cuadrado
Secretario Docente

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 1 de 25	

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS FORESTALES Y AMBIENTE (FCFA)

MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HUANCAYO, 2022

Elaborado por:	Coordinación de la Gestión de la Calidad - FCFA
Revisado por:	Decano - FCFA
Aprobado por:	Consejo de Facultad - FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 2 de 25	

1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El presente documento tiene el objeto de describir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente (FCFA) de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP) para todos nuestros grupos de interés, principalmente: estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo, mediante el cual:

- a) Se asegura la capacidad de proporcionar servicios de formación profesional que satisfagan las necesidades del mercado laboral, los requisitos legales y los reglamentarios aplicables.
- b) Se aumente la satisfacción de nuestros estudiantes y egresados respecto al servicio de formación profesional.

2 NUESTRA FACULTAD

2.1 Misión

Formar ingenieros en ciencias forestales y del ambiente, innovadores con identidad y práctica de valores, comprometidos con el desarrollo forestal sostenible.

2.2 Visión

Facultad innovadora y humanista; generadora de ciencia y tecnología; líder en el desarrollo forestal sostenible.

2.3 Valores

Libertad, Justicia, Respeto, Responsabilidad, Tolerancia, Solidaridad.

2.4 Historia

La Universidad Nacional del Centro del Perú, con sede principal en la ciudad de Huancayo (Ciudad Universitaria) en el Departamento de Junín, Región Junín, creada en 1960 como Universidad Comunal del Centro del Perú y nacionalizada mediante Ley N° 13827 del 02.01.62 tiene como principal misión la de generar investigación científica y formar profesionales con alta calidad científica y humanística con el propósito de impulsar el desarrollo económico, cultural y social de la región central del país. Cuenta con una población de 845 Docentes y 12100 estudiantes distribuidos en 22 carreras profesionales (pre y post grado).

LA FACULTAD DE CIENCIAS FORESTALES Y DEL AMBIENTE

La Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente, es una unidad académica, responsable de la formación profesional, perfeccionamiento, investigación científica y tecnológica, extensión y proyección social y promoción de la cultura en áreas de conocimientos del profesional forestal con orientación ambiental, comprometida con el desarrollo sostenible local, regional, nacional e internacional.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 3 de 25	

El pregrado cuenta con una población estudiantil promedio de 350 estudiantes en todos los semestres académicos, quienes, al culminar su formación profesional, optan el título de Ingeniero Forestal y Ambiental. La plana Docente, está capacitada en el país y en el extranjero en diversas áreas del campo forestal y ambiental. Asimismo, se cuenta con una Maestría en Gestión Ambiental. En infraestructura, la Facultad cuenta con laboratorios especializados, viveros forestales y bosques en nuestras Estaciones Experimentales (El Mantaro, Oxapampa, Chanchamayo y Satipo), unidades que tienen el propósito de consolidar la investigación científica, la formación académica, la proyección social y extensión universitaria mediante la generación de paquetes tecnológicos que contribuyan al desarrollo forestal y ambiental de las comunidades rurales (Comunidades Campesinas y Nativas), la industria, gobiernos regionales y municipales del centro del país.

En dichas Estaciones Experimentales ubicadas en la selva alta, distantes entre 150 y 380 kilómetros de nuestra sede central (Huancayo), la Facultad ejecuta diversos proyectos de producción e investigación en viveros forestales y ornamentales, manejo de bosques (macizos, plantaciones demostrativas y rodales semilleros) y gestión ambiental en áreas que incluyen comunidades vegetales y de fauna silvestre que tienen alto valor científico, económico, social y ambiental, en los que se necesita realizar estudios que contribuyan al desarrollo integral de las comunidades rurales y urbanas de sierra y selva.

2.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES (PLAN ESTRATÉGICO 2017 – 2021)

- a. Estudiar la realidad forestal y ambiental regional, nacional e internacional.
- b. Investigar con criterio científico y tecnológico los problemas del desarrollo forestal sostenible locales, regionales y nacionales, para establecer alternativas de solución, con la finalidad de contribuir para elevar el nivel de vida de las generaciones actuales y futuras.
- c. Formar nuevos cuadros de profesionales, con capacidad para contribuir significativamente con el verdadero desarrollo forestal sostenible.
- d. Desarrollar las actividades académicas y administrativas bajo los principios éticos, legales, normativos, profesionales y técnicos que se encuentran establecidas para los organismos rectores de las universidades nacionales o públicas.
- e. Mantener relación funcional, sectorial y multisectorial con todos los organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, para el desarrollo institucional en su amplio espectro universitario.
- f. Atender la presentación óptima y racional de los servicios administrativos, académicos e infraestructurales que permita el desenvolvimiento y desarrollo adecuado del potencial humano vinculado con la FCFA.
- g. Proyectarse a la sociedad mediante actividades de asesoramiento y gestión en áreas relacionadas con las actividades forestales, ambientales y de desarrollo sostenible.

2.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA

I. ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Rectorado
- Consejo de Facultad
- Decanato

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 4 de 25	

II. ÓRGANOS CONSULTIVOS

Coordinación de la Gestión de Calidad

Comisiones Permanentes:

- Comisión Permanente de Planificación, Economía y Evaluación
- Comisión Permanente de Infraestructura, Sistema y Tecnología de Información
- Coordinación de Cooperación Técnica

III. ÓRGANOS OPERATIVOS

a. Dirección de Escuela Profesional de Ciencias Forestales y del Ambiente

- Coordinación de Grados de Títulos
- Coordinación de Prácticas preprofesionales
- Coordinación de Información y Documentación Académica (actas y convalidaciones)
- Coordinación de Tutoría, Bienestar y Movilidad Estudiantil
- Coordinación del Seguimiento del Egresado

b. Dirección de Departamento Académico de Ciencias Forestales y del Ambiente

- Área Académica de Biodiversidad y Manejo Forestal
- Área Académica de Ciencias e Industrias Forestales
- Área Académica de Medio Ambiente
- Jefatura General de Laboratorio y Herbario
 - o Laboratorio de Biodiversidad y Manejo Forestal
 - o Laboratorio de Tecnología de la Madera e Industrias
 - o Laboratorio de Medio Ambiente (por formalizar)
 - o Herbario y dendrocronología

c. Dirección del Instituto Especializado de Investigación

- Coordinación de Innovación Científica
- Coordinación de Desarrollo de Incubadora y Gestión de Empresas
- Centros Experimentales y de Aprendizaje
- Centro de Documentación e Información Forestal
- Laboratorio de Proyectos Especiales (por formalizar)

d. Dirección de la Unidad de Posgrado

- Comisión Académica
- Comisión Administrativa

IV. ÓRGANOS DELIBERATIVOS

- Junta de Facultad

V. ÓRGANOS DE APOYO

- Secretaría Docente
- Secretaría Administrativa
- Comisión de Relaciones Públicas

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 5 de 25	

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **FCFA** se ha diseñado sobre la base de los siguientes documentos:

- Norma ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- SINEACE, Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria.
- Ley N° 30220, Ley universitaria.
- Estatuto de la UNCP, aprobado con Resolución N° 001-2015-AE-UNCP
- Plan estratégico de la FCFA
- Diseño curricular de la FCFA

4 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Decano, junto con la Coordinación de la Gestión de la Calidad, identifica las cuestiones internas y externas vinculadas con las actividades desarrolladas por la FCFA, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

Estas cuestiones internas y externas se registran en la matriz **Cuestiones internas y externas – FODA**, en el cual se identifican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, los procesos relacionados, el efecto de estas cuestiones sobre el proceso y las acciones a tomar, dependiendo del impacto que podrían tener sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este documento se revisa anualmente como información de entrada para la Revisión por la Dirección.

4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Coordinación de la Gestión de la Calidad y el decano de la FCFA identifican a las partes interesadas pertinentes, así como los requisitos de dichas partes que se encuentren vinculados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El registro de este análisis e identificación de requisitos se encuentra en la matriz **requisitos de las partes interesadas**, el cual incluye el mecanismo para cumplir con los requisitos identificados, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, así como los procesos responsables de cumplir con estas acciones.

Esta información se revisa anualmente como información de entrada para la Revisión por la Dirección.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 6 de 25	

Considerando la información de las cuestiones internas, cuestiones externas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, se ha definido el alcance del sistema de gestión de calidad aplicable a la FCFA.

En ese sentido, el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se declara de la siguiente forma:

“SERVICIO DE FORMACIÓN DE PROFESIONALES EN INGENIERÍA FORESTAL Y AMBIENTAL, A TRAVÉS DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA, INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”

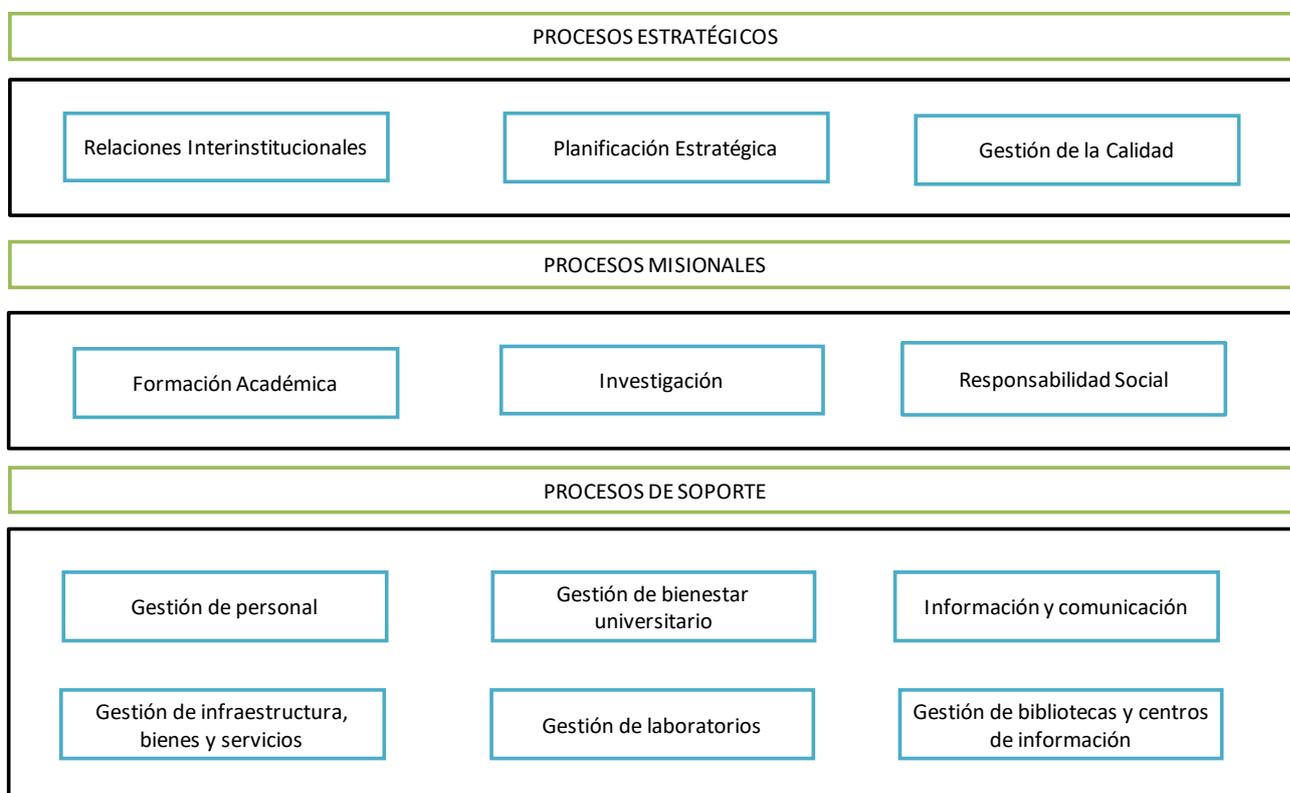
Se considera el cumplimiento de los requisitos de las normas: ISO 9001:2015 y los estándares de acreditación del SINEACE.

El servicio brindado por la FCFA se desarrolla en la siguiente dirección: Av. Mariscal Castilla N° 3909 – 4089, Pabellón A, Tercer Piso, Ciudad Universitaria, El Tambo, Huancayo

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

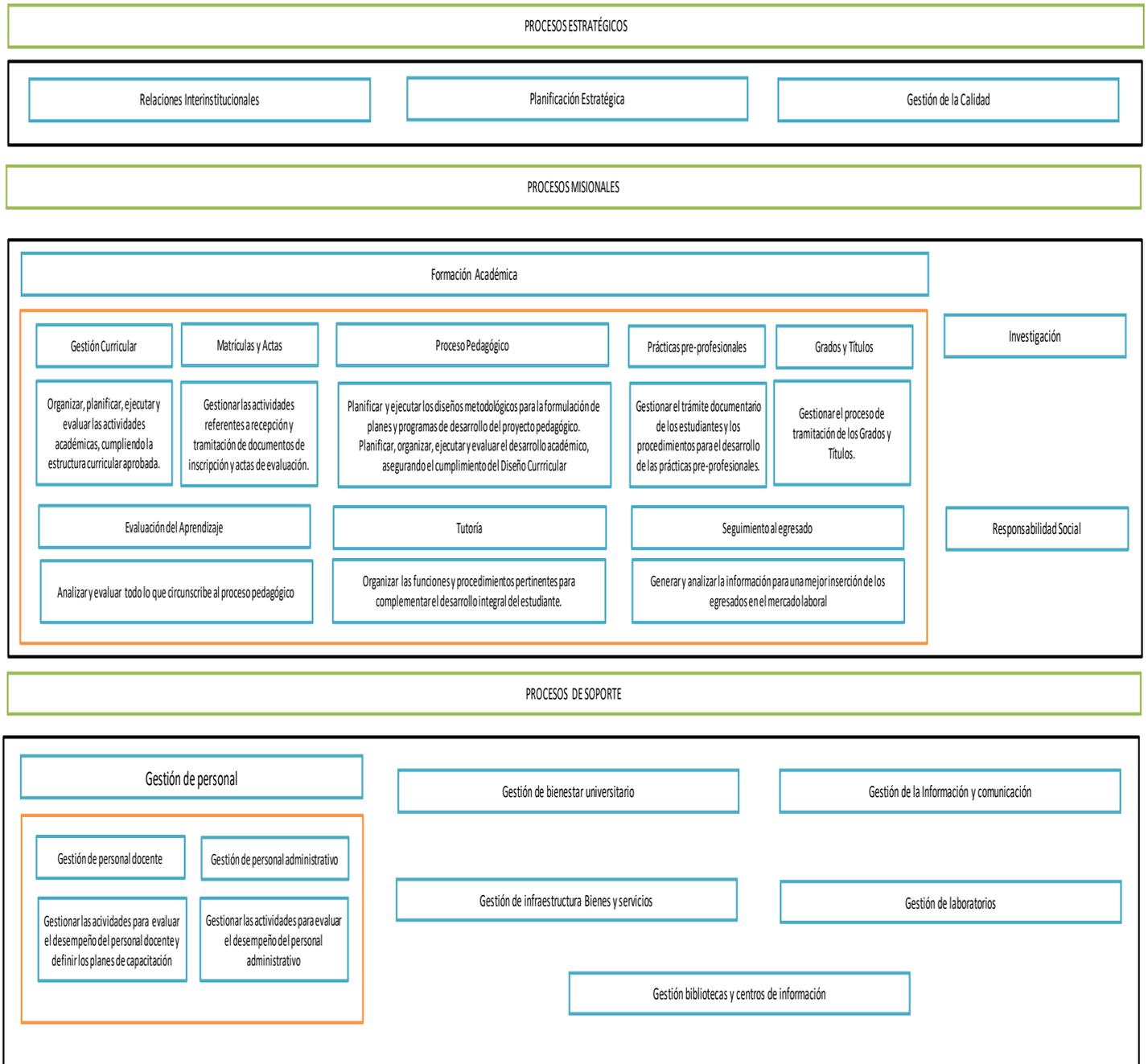
Con la finalidad de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, la FCFA ha determinado los procesos necesarios, los cuales se visualizan en el documento **Mapa de Procesos**.

Figura 1:
Mapa de Procesos – Nivel 0



Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

Figura 2:
Mapa de Procesos – Nivel 1



La aplicación de los procesos en la organización, se detallan en las **matrices SIPOC** (Supplier – Inputs – Process – Outputs – Customers) definidas para cada proceso, los mismos que son actualizados por los responsables de cada proceso, según sus necesidades.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 8 de 25	

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo, compromiso y enfoque al cliente

5.1.1 Liderazgo y compromiso

El Decano, como representante de la FCFA, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, de la siguiente forma:

Requisito de liderazgo y compromiso	Mecanismo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad
Responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	El decano informará ante el Consejo de Facultad los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad, contando con el soporte de la Coordinación de la Gestión de la Calidad.
Establecimiento de la política y objetivos de la calidad, compatibles con el contexto y la estrategia de la organización.	La política de la calidad es firmada por el Decano de la FCFA. Tanto la política como los objetivos de la calidad son aprobados por el Decano y ratificados ante el Consejo de Facultad, mediante la emisión de una resolución.
Integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de la organización.	La estructura de procesos de la FCFA contempla los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los estándares del SINEACE. Todos los procesos cuentan con una matriz SIPOC que caracteriza a los diferentes procesos (entradas, actividades, responsables, salidas, reasignaturas, riesgos, indicadores, entre otros).
Promover el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Se ha establecido un mapa de procesos que representa el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, asimismo, se ha establecido una matriz que recopila los riesgos a nivel de la FCFA.
Asegurar los reasignaturas necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	El decano gestiona reasignaturas financieros a través de las siguientes fuentes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto en el POI. 2. Reasignaturas directamente recaudados (postgrado, asignaturas de extensión). 3. Aportes voluntarios (FUDEC, acreditación). Los reasignaturas de personal docente son administrados por el Departamento Académico. Los reasignaturas de infraestructura son administrados por la Comisión de Infraestructura.
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.	El decano informará el desempeño del SGC a la Dirección de Gestión de la Calidad de la UNCP, resaltando de importancia de una gestión de la calidad eficaz.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

 	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 9 de 25	

Requisito de liderazgo y compromiso	Mecanismo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegura que el SGC logre los resultados previstos.	La Coordinación de la Gestión de la Calidad informa semestralmente al Decano el avance del cumplimiento de los indicadores del sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de identificar desviaciones y tomar las acciones pertinentes.
Dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC.	El decano revisa y aprueba las actividades orientadas a mejorar las competencias del personal docente y administrativo. También, respaldar las acciones orientadas a la mejora del SGC que se propongan en las diferentes reuniones (Consejo de Facultad).
Promover la mejora continua	La Coordinación de la Gestión de la Calidad consolida y prioriza las oportunidades de mejora reportadas por los diferentes procesos vinculados con el SGC. El decano gestiona y asegura los reasignaturas necesarios para desarrollar los proyectos de mejora.
Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	El decano apoya en la ejecución de los controles vinculados con el proceso de Formación Académica, concretamente, realizando la verificación de la Carpeta Única Académica (CUA) y las inspecciones inopinadas a diferentes asignaturas, completando los correspondientes registros.

5.1.2 Enfoque al Cliente

Para la FCFA se considera como cliente tanto a los estudiantes de los diferentes semestres como a los que culminaron con su formación profesional (egresados); en ese sentido, se asegura el cumplimiento de los siguientes mecanismos:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente identificados en la matriz **requisitos de las partes interesadas**.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, para ello se ha elaborado la **Matriz de Riesgos de Riesgos y Oportunidades**.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, para ello se realizan encuestas a los clientes conforme a lo indicado en el punto 9.1.2 del presente Manual.

5.2 Política

El decano de la FCFA aprobó la siguiente Política de la Calidad, la misma que fue ratificada por el Consejo de la Facultad y mantenida como documento controlado.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 10 de 25	

POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Facultad de Ciencias Forestales y del Ambiente de la Universidad Nacional del Centro del Perú forma profesionales en el campo forestal y ambiental, con orientación tecno-científica, humanística, ética, valores, responsabilidad social y comprometidos con el desarrollo sostenible.

Para ello, se cuenta con una plana docente especializada y procesos estructurados con los estándares de calidad establecidos para la carrera profesional, orientándose a la satisfacción de los grupos de interés, al cumplimiento de los requisitos aplicables y a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Huancayo, 31 de enero de 2022.

La Política de Calidad se encuentra disponible para todo el público en la Pagina Web de la FCFA y de UNCP, así mismo, se difunde a todo los miembros de la FCFA mediante reuniones y con la publicación en los paneles informativos.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La UNCP define los puestos necesarios a nivel institucional, a través del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), en cumplimiento con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas para la educación superior universitaria. Sobre la base de ambos documentos de gestión, la FCFA se ha organizado en forma tal que permita responder a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En ese sentido, la FCFA ha establecido un mecanismo basado en comisiones de trabajo, las cuales se responsabilizan de determinados procesos del SGC y estándares del SINEACE, según el siguiente detalle, registrado en el ***Inventario de proceso de la FCFA***:

CÓDIGO	Proceso Nivel 0 - Macroprocesos	CÓDIGO	Proceso Nivel 1 - Procesos	Responsable del proceso	Estándares SINEACE
E1	Relaciones Interinstitucionales	---	---	Coordinación de Cooperación Técnica	Estándar 2 / Estándar 13
E2	Planificación Estratégica	---	---	Comisión de Planificación, Economía y Evaluación	Estándar 1 / Estándar 3 / Estándar 4

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 11 de 25	

CÓDIGO	Proceso Nivel 0 - Macroprocesos	CÓDIGO	Proceso Nivel 1 - Procesos	Responsable del proceso	Estándares SINEACE
E3	Gestión de la Calidad	---	---	Coordinación de la Gestión de la Calidad	Estándar 7 / Estándar 8
M1	Formación académica	M1.1	Gestión curricular	Dirección de Escuela Profesional FCFA	Estándar 5 / Estándar 6 / Estándar 9 / Estándar 10 / Estándar 11 / Estándar 12
		M1.2	Matrículas y actas	Dirección de Escuela Profesional FCFA	
		M1.3	Proceso pedagógico	Dirección de Departamento Académico de la FCFA	
		M1.4	Prácticas preprofesionales	Dirección de Escuela Profesional FCFA	
		M1.5	Grados y títulos	Dirección de Escuela Profesional FCFA	
		M1.6	Evaluación del aprendizaje	Coordinación de tutoría, bienestar y movilidad estudiantil	Estándar 20 / Estándar 33
		M1.7	Tutoría	Coordinación de tutoría, bienestar y movilidad estudiantil	Estándar 18 / Estándar 19
		M1.8	Seguimiento al egresado	Coordinación del seguimiento del egresado	Estándar 34
M2	Investigación	---	---	Dirección de Instituto Especializado de Investigación	Estándar 22 / Estándar 23 / Estándar 24
M3	Responsabilidad Social	---	---	Dirección de Extensión Cultural y Proyección Social	Estándar 25 / Estándar 26
S1	Gestión de Personal	S1.1	Gestión de personal docente	Dirección de Departamento Académico de la FCFA	Estándar 14 / Estándar 15 / Estándar 16 / Estándar 17

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL		Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Fecha:	17-01-2022
			Versión:	02
			Página 12 de 25	

CÓDIGO	Proceso Nivel 0 - Macroprocesos	CÓDIGO	Proceso Nivel 1 - Procesos	Responsable del proceso	Estándares SINEACE
		S1.2	Gestión de personal administrativo	Coordinación de la Gestión de la Calidad – Decanato	Estándar 32
S2	Gestión de bienestar universitario	---	---	Coordinación de tutoría, bienestar y movilidad estudiantil	Estándar 21 / Estándar 27
S3	Gestión de la Información y comunicación	---	---	Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información	Estándar 30
S4	Gestión de infraestructura, bienes y servicios	---	---	Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información	Estándar 29
S5	Gestión de laboratorios	---	---	Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información	Estándar 28
S6	Gestión bibliotecas y centros de información	---	---	Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información	Estándar 31

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

Cada responsable de proceso identifica sus riesgos utilizando las caracterizaciones SIPOC del proceso, los cuales son consolidados por la Coordinación de la Gestión de la Calidad, quienes consolidan esta información y lo adicionan a los riesgos y oportunidades vinculados con el contexto de la FCFA y con los requisitos de las partes interesadas. Esta información se consolida en la **Matriz de Riesgos de Riesgos y Oportunidades** considerando la matriz **Cuestiones internas y externas – FODA** y la matriz de **Requisitos de las partes interesadas**.

Con esta herramienta, se evalúan los riesgos y oportunidades y se definen las acciones necesarias a ser incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, asimismo, anualmente se evalúa la eficacia de las acciones planteadas para abordar estos riesgos y oportunidades, cuya conclusión se prepara como información de entrada para la Revisión por la Dirección.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 13 de 25	

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El Decano, con apoyo de la comisión de acreditación, define los objetivos de la calidad y se documenta en la matriz **Objetivos, indicadores y acciones para el SGC** de la FCFA. Estos objetivos:

- a) Son coherentes con la política de la calidad.
- b) Son medibles o verificables, a través de los indicadores planteados.
- c) Se consideran algunos requisitos de las partes interesadas.
- d) Son pertinentes para la conformidad de los servicios educativos y para el aumento de la satisfacción de los estudiantes.
- e) Son objeto de seguimiento, en las frecuencias previstas.
- f) Se comunican al personal, cumpliendo con la matriz de comunicaciones.
- g) Se revisan y actualizan, de ser necesario.

Cabe mencionar que las actividades para lograr el cumplimiento de estos objetivos se describen en la matriz **Objetivos, indicadores y acciones para el SGC**, siendo los resultados revisados por la Coordinación de la Gestión de la Calidad.

6.3 Planificación de los cambios

La FCFA identifica posibles situaciones que podrían afectar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se listan a continuación:

- Nuevos procesos o cambios en los procesos actualmente definidos.
- Cambios en la legislación aplicable a las actividades de formación profesional universitaria.
- Cambios en la reglamentación o directivas de la UNCP.
- Cambios en la metodología de trabajo.
- Nuevos requisitos o expectativas de los grupos de interés (egresados, empresas).
- Cambios en la estructura organizaciones de la FCFA o de la UNCP.
- Implementación de nuevos espacios de enseñanza: laboratorios, biblioteca, aulas.
- Nuevas ubicaciones para brindar el servicio de formación académica.

Estas situaciones y otras que se puedan identificar, deben ser analizadas y evaluadas por los procesos involucrados con dichas situaciones, de tal forma que puedan identificar la adopción de nuevas actividades o modificar las actividades declaradas en la correspondiente caracterización de procesos (SIPOC)

De la misma forma, identificar los posibles riesgos asociados y establecer las oportunidades de mejora necesarias para lograr la implementación de los cambios y mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, describiendo los mismos en la **Matriz de identificación de oportunidades de mejora**.

7 APOYO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 14 de 25	

7.1 Reasignaturas

7.1.1 Generalidades

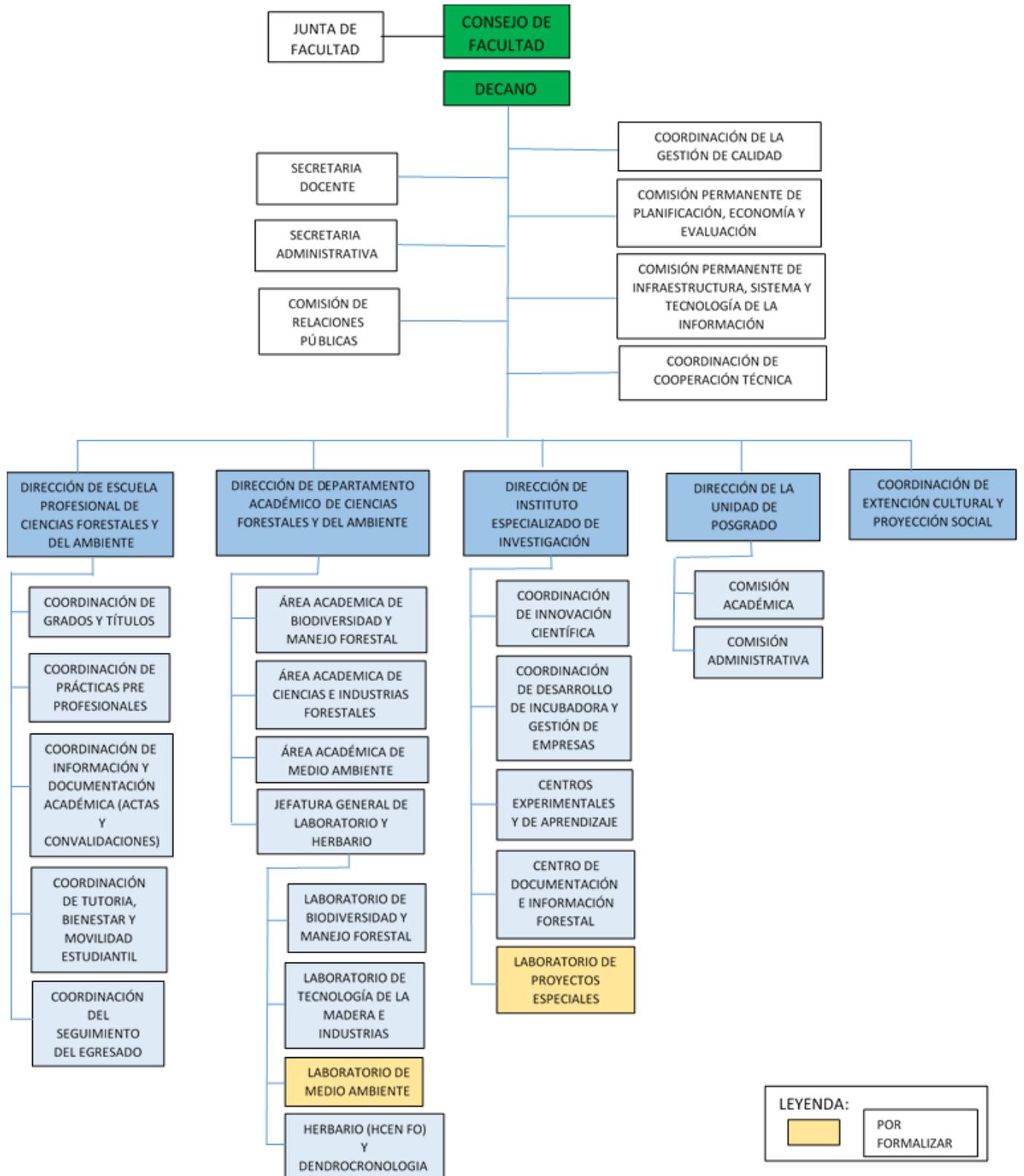
A fin de asegurar la provisión de reasignaturas para la ejecución de las actividades planificadas por la FCFA, anualmente se elabora el cuadro de necesidades y se programa las actividades necesarias para lograr los objetivos de formación profesional. Cada actividad es presupuestada y valorizada, con ello se propone la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) asociado a la FCFA.

7.1.2 Personas

La FCFA determina la cantidad de personal docente y administrativo necesario para asegurar la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de estudios y en el POI de las FCFA; en ese sentido, se cuenta con la siguiente organización (Ver Figura 3)

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

Figura 3. Estructura Organizativa de la FCFA (Resolución N° 064-2022-CF-FCFA-UNCP)



Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 16 de 25	

7.1.3 Infraestructura

La Oficina de Control Patrimonial de la UNCP es la encargada de identificar y actualizar el estado de los bienes patrimoniales (mobiliario, equipos informáticos, equipamiento de las aulas, estantería) y de los ambientes asignados a la FCFA.

Para garantizar el adecuado estado de todos los ambientes de la FCFA, se realizan actividades diarias de limpieza y recojo de residuos sólidos, a cargo de personal de la oficina de Mantenimiento de la UNCP.

Las actividades de mantenimiento, limpieza y soporte para los equipos informáticos (considerando hardware y software) son programadas por la Dirección General de Administración de la UNCP, según el programa establecido.

En caso de requerir alguna reparación, la misma se solicita a la oficina correspondiente para que se seleccione y se contrate con el proveedor de servicios más apropiado para el tipo de equipo a reparar.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Las diferentes oficinas y ambientes de la FCFA (aulas, laboratorios, servicios higiénicos) están incluidas en un **programa de mantenimiento de la infraestructura física**, el cual es elaborado y gestionado por la Dirección General de Administración de la UNCP.

Si se identifica la necesidad de mejorar o reparar algún espacio físico, se reporta dicha necesidad a la Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información para que se gestione el pedido a las oficinas responsables de la UNCP.

7.1.5 Reasignaturas de seguimiento y medición

La FCFA cuenta con laboratorios donde se desarrollan una serie de prácticas vinculadas con las asignaturas establecidas en la malla curricular de la carrera profesional.

Algunas de las prácticas de laboratorio requieren de instrumentos de medición; es por ello, que la FCFA ha definido que los instrumentos de medición utilizados en las prácticas vinculadas con los proyectos de investigación, tanto formativa como docente, deben ser incluidas en un **programa de calibración** que contemple el uso de los servicios de laboratorios que utilicen patrones calibrados.

La Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información es la responsable de gestionar el cumplimiento del programa de calibración para los instrumentos de medición designados.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El conocimiento adquirido por la FCFA se traduce en toda la información generada directamente o por la participación de los estudiantes, docentes y personal administrativo

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 17 de 25	

de la FCFA. Entre las fuentes de conocimientos que la FCFA podría gestionar podemos considerar lo siguiente:

- Informes de participación de estudiantes en prácticas pre profesionales.
- Informes de los proyectos de responsabilidad social
- Tesis de grado.
- Tesis de post grado.
- Libros físicos y virtuales, de la biblioteca.
- Revistas indizadas.
- Presentaciones o materiales de los asignaturas de extensión dictados.
- Informes de las pasantías, visitas técnicas o movilidad estudiantil.
- Manuales de equipos.
- Toda información importante vinculada al desarrollo de las actividades académicas.

La Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información se identifica como la responsable de guardar un registro o inventario de la información vinculada con las actividades de las bibliotecas y centros de información de la FCFA. Por otro lado, dependiendo de la información generada, la responsabilidad recae en las correspondientes oficinas, como son: Dirección de Extensión Cultural y Proyección Social, Dirección de escuela profesional, Dirección de Instituto Especializado de Investigación, Laboratorios, Departamento académico y Coordinación de la Gestión de la Calidad.

7.2 Competencia

La contratación del personal administrativo está a cargo de la Oficina de Gestión del Talento Humano de la UNCP, según los requerimientos de la FCFA y los perfiles que han establecido en los documentos de gestión de la UNCP.

Por otro lado, la convocatoria, selección y contratación de personal docente está a cargo de la Oficina de Gestión e Innovación Académica de la UNCP, quienes gestionan los requerimientos de la FCFA para el cumplimiento de los planes de estudios establecidos para la carrera profesional. Cabe mencionar que la FCFA ha definido perfiles de los docentes según las asignaturas que forman parte de la malla curricular de la carrera profesional, enfocándose en la educación, formación y experiencia mínima requerida para los docentes.

Por otro lado, para poder cerrar la brecha existente entre el perfil establecido y la evidencia de cumplimiento de los perfiles del personal administrativo y del personal docente (legajo), la UNCP ha definido que se realicen evaluaciones de desempeño periódicas, usualmente cada semestre, a cargo de las oficinas correspondientes de la UNCP y aplicando las herramientas que consideren pertinentes. Sobre la base de resultados de la evaluación de desempeño, la FCFA establece un plan de capacitación tanto para el personal administrativo como para el personal docente, a fin de mantener y mejorar sus competencias profesionales.

7.3 Toma de Conciencia

La política, objetivos de la calidad, misión y visión, se configuran en diversos documentos que se publican en las diferentes oficinas de la FCFA, promoviendo el conocimiento de estos a todos los estudiantes, visitantes, personal docente, personal administrativo y autoridades.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 18 de 25	

Asimismo, la FCFA difunde estos documentos conforme a lo establecido en la **Matriz de comunicaciones**, realizando las gestiones necesarias para asegurar que todos los grupos de interés pertinentes cuenten con el conocimiento de estos documentos del SGC y de la FCFA.

7.4 Comunicación

La Comisión Permanente de Infraestructura, sistema y tecnología de la Información, a través de la subcomisión de comunicaciones, es el responsable del proceso denominado **“Gestión de la información y comunicación”** el cual tiene como objetivo gestionar toda la información y las diversas comunicaciones que genera la FCFA en sus diferentes niveles.

La subcomisión es responsable de gestionar ante la Oficina de información y comunicación de la UNCP, toda la información de la FCFA que se publicará en la página web de la universidad y en el portal de transparencia, cumpliendo con los lineamientos establecidos para las entidades de gobierno.

Se ha identificado la información interna y externa de la FCFA, el proceso responsable de generar la información, la frecuencia y las condiciones para informarlo a los diversos grupos de interés, utilizando los medios disponibles; esto se consolida en la **Matriz de comunicaciones** incluida en la correspondiente directiva **Gestión de información y comunicaciones**.

7.5 Información Documentada

La información documentada requerida por el SGC de la FCFA se encuentra registrada en la Lista Maestra de Documentos Internos y Externos.

Cada proceso es independiente en la creación, actualización y modificación de los documentos necesarios para regular las actividades establecidas en sus respectivas caracterizaciones, para ello deben cumplir con los lineamientos de la directiva **Control de la información documentada**. Cabe mencionar que la Coordinación de la Gestión de la Calidad es responsable de gestionar la aprobación de los diferentes documentos, en los respectivos niveles.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

La FCFA formula el **Plan Operativo Institucional (POI)** aplicable a la facultad, el mismo que está alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) de la UNCP.

Cabe mencionar que el POI de la FCFA integra todas las actividades planteadas por las diversas oficinas de la FCFA para cumplir con objetivos establecidos, incluyendo en esta planificación las actividades específicas, los plazos previstos para su ejecución, reasignaturas necesarios (contratación de personas, compra de equipos, adquisición de materiales) y cualquier requerimiento necesario para asegurar el desarrollo de la formación académica.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 19 de 25	

8.2 Requisitos para los servicios

La FCFA envía la información sobre la carrera profesional de Ingeniero en Ciencias Forestales y del Ambiente, lo cual incluye el perfil profesional, plan de estudios, malla curricular y alguna información importante sobre la carrera que sería incluida en el prospecto de admisión y en la página web de FCFA y de la UNCP para que sea de conocimiento de los potenciales postulantes a la carrera profesional.

Las diferentes oficinas de la FCFA utilizan distintos medios (paneles informativos, redes sociales) para informar a los estudiantes sobre diversos temas vinculados con el desarrollo de la carrera profesional, tales como horarios de clases, cronograma de actividades, eventos (curso, seminarios, pasantías), requisitos para tramitar documentos y otra información relevante.

Asimismo, cuando los estudiantes cumplen con la cantidad de créditos necesarios para obtener la constancia de egresado, deben completar una encuesta de satisfacción sobre los diversos servicios recibidos durante su formación académica.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La FCFA crea el documento ***Diseño Curricular***, el cual está compuesto de una serie de documentos que establecen los lineamientos y la forma de ejecutar las actividades de formación académica, entre los cuales se encuentran:

- Fundamentos de la carrera profesional.
- Perfil de ingresantes.
- Perfil del egresado.
- Malla curricular.
- Plan de estudios.
- Sumillas de las asignaturas.
- Sistema de evaluación.
- Plana docente.
- Infraestructura y equipamiento.
- Equipos y reasignaturas didácticos.
- Líneas de investigación.

Este documento es elaborado con la participación y colaboración de todas las oficinas de la FCFA, cada una de las cuales aporta con una determinada información que complementa el "***Diseño Curricular***". Cabe mencionar que este documento debe ser revisado anualmente, con apoyo de los grupos de interés, asimismo, cada tres (3) años debe ser actualizado o modificado para incluir nuevas tendencias tecnológicas, requerimientos del mercado laboral o expectativas de los grupos de interés.

8.4 Control de procesos y productos suministrados externamente

En cumplimiento del ***Plan Operativo Institucional (POI)*** de la FCFA, las diferentes áreas realizan los requerimientos para la compra de bienes (insumos para laboratorio, equipos, material de oficina, mobiliario, entre otros) y adquisición de servicios (capacitación, consultoría, calibración de equipos de medición, mantenimiento especializado y otros), las cuales son

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 20 de 25	

centralizadas por el decanato y dirigidas a la Oficina de Logística para su correspondiente gestión.

Cabe mencionar que, los criterios para la contratación y evaluación del desempeño de los proveedores están regulados por los procedimientos de la Oficina de Logística de la UNCP, los cuales se alinean con las directivas del OSCE.

Adicionalmente, cabe mencionar que los siguientes servicios son solicitados por la FCFA a diferentes unidades operativas de la UNCP, para la ejecución de las correspondientes actividades:

- Mantenimiento, limpieza y reparación de los ambientes de la FCFA, ejecutado por la Dirección General de Administración.
- Inventario y control patrimonial, realizado por la Oficina de Bienes Patrimoniales.
- Contratación y evaluación de desempeño del personal administrativo, a cargo de la Oficina de Gestión del Talento Humano.
- Selección, contratación, ratificación y ascensos del personal docente, por parte de la Oficina de Gestión e Innovación Académica.
- Administración de la información publicada en la página web de la UNCP, a cargo de la Oficina de Información y Comunicación.

8.5 Producción y Prestación del Servicio

8.5.1 Control de la prestación del servicio

Para el dictado de clases, la FCFA ha implementado un documento denominado **“Diseño Curricular”**, el cual contiene el plan de estudios, la malla curricular, los sílabos de los asignaturas y los métodos de evaluación.

La correcta aplicación de estos documentos se verifica a través de una serie de revisiones a la **“Carpeta Única Académica” (CUA)** en tiempos específicos durante el semestre, hasta por un total de 03 revisiones.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Cada estudiante tiene un código único, generado luego de superar el proceso de admisión. Con dicho código el estudiante puede visualizar sus notas y asociar todos los documentos que requiera para el desarrollo de su formación profesional.

8.5.3 Propiedad del cliente o proveedores externos

Toda la información relacionados a los estudiantes, tales como asignaturas cursadas llevados, actas de notas, entre otros; están resguardados en una plataforma informática denominada **“GALILEO”**, al cual solo tienen acceso los docentes (ingreso de notas, consultas y otros) y el personal administrativo que genera las actas y matrículas, según la necesidad de los estudiantes.

8.5.4 Preservación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 21 de 25	

Debido a la naturaleza de los servicios brindados por FCFA, se requiere conservar los registros que evidencien las actividades desarrolladas por los estudiantes durante su formación profesional; de ese modo, se puede generar los documentos que necesite para los correspondientes trámites: Consolidado de notas, fichas de matrícula, entre otros.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Al término de la ejecución de actividades de formación académica para los estudiantes, la FCFA asegura que toda la información requerida para elaborar actas o constancias (acta de notas, constancias de egresado, sílabo de un curso) se encuentra disponible y se puede restaurar en el momento que lo requiera algún estudiante.

8.5.6 Control de los cambios

Todos los cambios que se podrían presentar para la malla curricular, plan de estudios, sílabos o en el diseño curricular, son identificados y presentados en los respectivos documentos (resolución de las direcciones, decano o del consejo de facultad).

8.6 Liberación de los servicios

Cuando un estudiante de la FCFA culmina con el número de asignaturas y créditos establecidos para la carrera profesional, a través del proceso de **“Evaluación del aprendizaje”** se realiza la verificación del cumplimiento de los objetivos educacionales establecidos en el diseño curricular de la FCFA.

Por otro lado, para la obtención de los documentos de constancia de egresado, expedito de bachiller y expedito de título profesional, el estudiante debe cumplir con los requisitos establecidos en el proceso **“Grados y títulos”**.

8.7 Control de salidas no conformes

Durante el desarrollo de las actividades del proceso de formación académica se realiza un seguimiento a las notas obtenidas por los estudiantes en las diversas evaluaciones previstas en las diferentes asignaturas. Este seguimiento está a cargo de los tutores designados en cada semestre para la identificación de los estudiantes con bajo rendimiento, a quienes se los puede derivar a alguno de los programas de bienestar universitario, según la necesidad que el tutor logre identificar.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La FCFA hace seguimiento a los indicadores establecidos para los diferentes procesos, adicionalmente realiza el seguimiento de los indicadores asociados a los objetivos del SGC planteados a partir de la política de la calidad, establecidos en la **Matriz de**

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 22 de 25	

objetivos, indicadores y acciones para el SGC.

Asimismo, asociado a la caracterización de procesos se tiene la matriz **Indicador de proceso**, en la cual se define el indicador asociado al proceso, con la fórmula de cálculo y la información estadística que sustenta el cumplimiento del indicador.

Se cuenta con un matriz seguimiento **a indicadores**, mediante la cual se recopila el nivel de cumplimiento de todos los indicadores y se identifican aquellos que no lograron el cumplimiento con la meta establecida.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Se ha definido que el cliente de la FCFA es la población de estudiantes, en sus diversas categorías: estudiante regular, egresado, bachiller y titulado.

Cada semestre se realiza una evaluación sobre el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes de las diferentes asignaturas y a los tutores asignados a cada semestre. Asimismo, continuamente se registra el nivel de satisfacción de los estudiantes que han culminado con sus estudios, quienes con la finalidad de obtener la “*constancia de egresado*”, responden una encuesta vinculada con las actividades desarrolladas durante su formación profesional.

Los resultados de las encuestas se presentan al Decano, quien solicitará a las áreas correspondientes la elaboración de un plan de acción para atender las desviaciones.

9.1.3 Análisis y evaluación

Luego de completar la **Matriz seguimiento a indicadores**, la FCFA identificará los indicadores que están por debajo del nivel de cumplimiento definido, con la finalidad de establecer actividades que permitirían alcanzar el nivel deseado.

Las propuestas de actividades se plantearán en la revisión por la dirección para definir los reasignaturas necesarios, a fin de lograr los resultados deseados.

9.2 Auditoría Interna

En FCFA se desarrollan las auditorías internas a intervalos planificados en función al **Programa de auditoría** establecido, el cual considera los diferentes procesos y criterios de auditoría, así como los resultados de auditorías previas.

Para garantizar que el correcto desarrollo de la auditoría interna, la FCFA establece como principio elemental de la auditoría la imparcialidad en su desarrollo, por ello, asegura que los auditores no auditen su propio trabajo.

Para la selección del equipo auditor, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Criterio	Audidores internos de FCFA	Audidores externos
-----------------	-----------------------------------	---------------------------

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 23 de 25	

Educación	Estudios superiores y/o profesionales culminados	Estudios superiores y/o profesionales culminados
Experiencia	01 año laborando como docente en la FCFA	Cinco (05) auditorías internas mínimas como auditor en SGC ISO 9001
Asignaturas (Formación)	Curso de interpretación de requisitos de la norma ISO 9001:2015 Curso de formación de auditores internos	Curso de Auditor Líder en ISO 9001:2015 Especialización en sistemas de gestión

El equipo auditor elabora un **Plan de auditoría** y los resultados de esta se reportan en el formato de **Informe de auditoría**, considerando los siguientes criterios para la calificación de hallazgos:

- **No Conformidad:** Es la identificación de un incumplimiento de un requisito especificado que afecta la satisfacción de cliente o de manera sistemática al sistema de gestión de calidad.
- **Observación:** En la identificación de un hallazgo, este debe de contener un requisito, un incumplimiento y una evidencia. Cuando no se da una de estas 3 condiciones, se considera una observación.
- **Oportunidad de Mejora:** Es la identificación de actividades destinadas a la mejora del sistema de gestión de la calidad, una oportunidad de mejora es detectada por parte del equipo auditor como resultado de las entrevistas realizadas durante la ejecución de la auditoría. Las oportunidades de mejora serán analizadas por la organización para ver la viabilidad de su implementación.

9.3 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección de la FCFA (Decano y Consejo de Facultad) revisa como mínimo una vez al año el SGC para verificar su adecuación, conveniencia, eficacia y alineación continua a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La información de entrada para dicha revisión será preparada en una presentación, la cual consta de los siguientes campos:

- El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluida las tendencias relacionadas con:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - El grado de cumplimiento de los objetivos del SGC.
 - El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 24 de 25	

- Las no conformidades y el estado de las acciones correctivas.
- Los resultados de seguimiento y medición.
- Los resultados de las auditorías
- El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los reasignaturas.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

Los resultados, decisiones y acciones tomadas para la mejora del Sistema quedan registrados en el documento **Acta de Reunión**.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La FCFA ha establecido que cada proceso identifique las oportunidades de mejora que surjan durante el desarrollo de sus actividades, registrando dichas oportunidades en la **Matriz de identificación de oportunidades de mejora**. Cada proceso presentaría sus propuestas de oportunidades de mejora, completando los campos indicados de la matriz, esta presentación se realizaría formalmente al término de cada semestre.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Las No Conformidades pueden identificarse de diversas fuentes (resultado de auditoría interna o externa, verificación del cumplimiento de las actividades diarias, análisis del cumplimiento de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad) y el tratamiento de estas debe cumplir con la definición de las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas, según sea aplicable.

La FCFA declara las no conformidades y el tratamiento correspondiente en el formato **Solicitud de acción correctiva**, estableciendo la fecha de la solicitud y el correlativo asignado. En este formato se describe la no conformidad, se establecen las correcciones, causas raíces (utilizando el método de los 05 por qué's) y las acciones correcciones; asimismo, se verifica la implementación de acciones correctivas, la eficacia de estas e indicar si la acción propuesta genera algún cambio en los documentos del SGC o en los riesgos u oportunidades.

10.3 Mejora Continua

Sobre la base de los resultados de la evaluación del desempeño del SGC (aplicación de correcciones y acciones correctivas, reducción de servicios no conformes, cambios en la organización, resultados de las encuestas de satisfacción, entre otros), los responsables de los procesos de la FCFA identifican oportunidades de mejora, las cuales son planteadas en el documento **Matriz de identificación de oportunidades de mejora**.

Estas oportunidades son enviadas a la Coordinación de la Gestión de la Calidad, para que pueden ser revisadas y valoradas según los criterios establecidos en el documento **Matriz de priorización de oportunidades de mejora**, mediante el cual se establecen las oportunidades de mejora que tendrían impacto sobre el cumplimiento de los requisitos del SGC, beneficio a los

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA

 	MANUAL	Código:	FCFA-E3-M-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:	17-01-2022
		Versión:	02
		Página 25 de 25	

grupos de interés y los reasignaturas necesarios para implementar dichas oportunidades; luego de esta revisión, la Coordinación de la Gestión de la Calidad establecerá un plan de acción que debe ser aprobado por el decano y presentado ante el consejo de Facultad de la FCFA, para validar el plan de acción e iniciar con su implementación.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Comisión de acreditación – FCFA	Decano de la FCFA	Consejo de Facultad de la FCFA