



UNIFÉ

Universidad Femenina
del Sagrado Corazón

UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2022 - 2026

**Elaborado por:
Dirección de
Evaluación y Calidad**




Fecha: 16/10/2023

**Revisado por:
Alta Dirección**



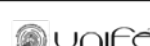

Fecha: 17/10/2023

Aprobado por:

Se aprobó en CU N° 1567

18 de octubre de 2023





PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIFÉ 2022- 2026

El desarrollo tecnológico e impulso de la ciencia ha inspirado a intelectuales y científicos al planteamiento de innovadores principios los cuales nos han llevado a reformar e implementar tratados, compromisos y competencias.

Dentro de este propósito de cambio, se encuentra la mejora de la calidad educativa; promovida por el estado; con la finalidad de garantizar los perfiles profesionales basados en la determinación de competencias inspiradas por el conocimiento, e intención determinada de alcanzar la eficiencia a través de la calidad de la enseñanza potenciando las habilidades y el talento; como aspecto fundamental del desarrollo en todos sus ámbitos. Afirmaremos, que nuestras precisiones referidas al espacio evolutivo del aprendizaje, han permitido el renovar e innovar el perfil que garantice la continuidad de una formación con sentido a la par con la tecnología y desarrollo científico que generan el progreso; referiremos, que en esta ruta se han venido direccionando los avances esperanzadores actuales.

Por lo tanto, es importante que la institución implemente el Sistema de Gestión de Calidad (SGCU) UNIFÉ, el cual es un conjunto de actividades planificadas y sistémicas que aseguran la calidad de los procesos académicos y administrativos de la institución.

Por tanto es propio el desarrollar aspectos relativos a la mejora de la calidad con la finalidad de alcanzar el reconocimiento como producto académico; en ello la tecnología admite una mejor comunicación, como sondeos y muestras sociales necesarias para la afinación de la percepción que permiten el perfeccionamiento y por ende incrementar atributos asociados al conocimiento, de nuestro producto profesional; socializando sus caracteres de su potencial técnico productivo como respuesta a una demanda en espera de respuestas talentosas y exitosas

I. OBJETIVO

El Plan de Gestión de Calidad de la UNIFÉ, tiene por finalidad elevar la calidad de la formación académica a nivel institucional con lineamientos y la metodología de mejora continua de la gestión estratégica, misional y de soporte de forma integral, con base en los lineamientos y políticas regidas por la norma vigente.

II. ALCANCE

El presente Plan de Gestión de la Calidad 2022 - 2026 rige para todas las instancias académicas y administrativas de la Universidad. El fin es viabilizar los procesos de mejora continua que partieron de los estudios efectuados en la implementación de la primera etapa que se socializo y aplico en los periodos 2020, al 2022 en los programas académicos de pregrado y posgrado.

III. JUSTIFICACIÓN

Precisaremos que los procesos de evaluación del PGC, partirán de los alcances efectuados a partir del año 2022 como referente progresivo, que nos mostrara comparativos medibles de seguimiento, cotejo, análisis, evaluación y recomendaciones propias para la toma de decisiones como parte de la gestión integrada (SGI) de mejora de procesos de producción organizacional.

Los KPI's son indicadores de gestión, que permiten medir el desempeño de todos los procesos, estratégicos institucionales, así como acciones específicas efectuadas; las cuales operaran como referentes comparativos cíclicos con fines de mejora.

La evaluación aplicada de esos indicadores de gestión referiremos que son fundamentales para el logro de los resultados planeados.

Definiremos que estos indicadores son valores cuantificables empleados con el fin de efectuar un seguimiento comparativo que permitirá determinar el progreso de los proyectos y objetivos institucionales; permitiendo evaluar su eficacia y rendimiento organizacional y se decida sobre continuar, redireccionar o renovar estrategias.

Ello, permitirá gestionar la calidad del accionar de la universidad a través del enfoque de procesos, aplicando los principios de mejora continua de manera sistémica, midiendo sus resultados y diseñando planes para la mejora del desempeño de sus procesos; el macroproceso está orientado a implementar mecanismos que garanticen la eficiencia y eficacia de los procesos de licenciamiento, mejoramiento de la calidad, el empoderamiento institucional, la medición de satisfacción, la evaluación universitaria y la gestión estratégica para el diseño e implementación de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad SGC-UNIFE para la mejora de su desempeño, tomando como referencia la norma ISO 9001:2015.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- Ley General de Educación.
- Ley 28740 – Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), su reglamento y sus modificatorias.
- Norma ISO 9001-2015.
- Condiciones Básicas de Calidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).
- Modelos de Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- Políticas y Objetivos de la calidad.
- Mejora continua.
- Estatuto de la Unife.
- Reglamento Académico.
- Reglamento General de Investigación.

V. RESPONSABLES

La alta dirección como el organismo de gestión, de mayor jerarquía en la organización al igual; que las facultades, Escuelas profesionales, Posgrado, personal docente, administrativo, servicios y de apoyo; conforman la unidad consistente del compromiso que se asume como Institución; en respuesta a los objetivos fundamentales de la Entidad Fundadora de la UNIFE.

VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Misión

Somos una institución de educación superior de inspiración católica dedicada a la formación integral de personas con sólida base científica, tecnológica y humanística que se traduce en profesionales con valores, vocación de servicio, agentes de cambio e innovación en permanente búsqueda de la verdad, que participan en la solución de los problemas más acuciantes de la sociedad.

Visión

La UNIFE es una institución reconocida por su alto nivel académico y de investigación en la formación de profesionales de calidad, que se proyecta a promover el desarrollo humano sostenible, la responsabilidad social, el liderazgo de la mujer y los valores para lograr una sociedad más justa, solidaria e incluyente.

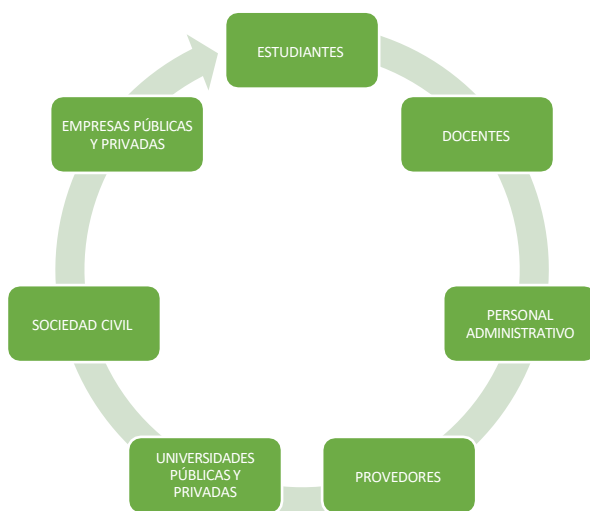
Valores

Los valores que nos representan como comunidad universitaria:

- Verdad: Coherencia entre el pensar, decir y hacer.
- Libertad: Facultad y derecho para elegir o llevar a cabo de manera responsable una acción en concordancia con las normas y leyes establecidas.
- Honestidad: Comportamiento ético y coherente con la verdad.
- Solidaridad: Apoyo al prójimo sin ningún tipo de condicionamiento, en búsqueda de una sociedad mejor.

- Justicia: Actuar con equidad y respeto a la dignidad humana, las reglas y normas establecidas.
- Creatividad: Generar nuevas ideas, acciones o pensamientos para transformar y mejorar la realidad.
- Tolerancia: Respeto a las opiniones, ideas, actitudes y creencias de los demás, aunque no coincidan con las propias.
- Responsabilidad: Asumir deberes, compromisos y reconocer las consecuencias de sus actos.

VII. IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTEGRADAS



Definiremos que las partes interesadas en un Sistema de Gestión de Calidad el cual emprendemos esta direccionada desde el interés interno orientado hacia los beneficios externos de la sociedad.

VIII. METODOLOGÍA

La UNIFÉ emplea el enfoque de procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), modelo que permite a la universidad asegurar de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente determinado las oportunidades de mejora continua.

CICLO PHVA



Precisaremos, a través de esta estrategia interactiva de resolución de problemas para definir programas de mejora continua, permitirá optimizar procesos e implementar cambios.

MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNIFE

DOCUMENTACIÓN APLICABLE

La responsabilidad referente a la implementación del SGC recae sobre el Equipo de Gestión de la Calidad, el mismo que debe cuidar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del SGC.
- Informa a la Alta dirección sobre la funcionalidad del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del estudiante en toda la Universidad.
- Establecer y mantener un manual de calidad que incluye detalles, procedimientos documentados y la descripción de la interacción de los procesos del SGC.
- Implementar la documentación de cada proceso y los registros requeridos para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos utilizando formato digital y medios informatizados.
- Implementar un proceso documentado que defina los controles necesarios para la aprobación de documentos antes de su emisión, revisión y actualización de los documentos.
- Implementar un proceso documentado de control de registros en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

1. PRIMERA ETAPA: PREPARACIÓN

La primera etapa se llevó a cabo en el periodo 2019 - I, para lo cual se realizaron las siguientes actividades

ACCIONES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Análisis de la situación institucional	1 Diagnóstico	Vicerrectorado Académico
Formación de equipos	5 Equipos	Vicerrectorado Académico
Distribución de tareas.	1 documento	Vicerrectorado Académico
Capacitación	1 Plan	Vicerrectorado Académico
Asignación de recursos	1 Informe	Vicerrectorado Académico
Análisis referencial y experiencia (biblioteca)	1 Informe	Vicerrectorado Académico
Definición de criterios a aplicar en el desarrollo del proceso.	Definición de criterios	Dirección de Evaluación y Calidad
Definición de indicadores adecuados a la realidad institucional	Indicadores definidos	Dirección de Evaluación y Calidad

2. SEGUNDA ETAPA: DISEÑO DE PROCESOS

En esta etapa se elaboró el diseño de procedimientos bajo la norma ISO 9001:2015 para los procesos críticos de éxito del Sistema de Gestión de Calidad para la Universidad Femenina Sagrado Corazón (SGC-UNIFE).

Los procesos críticos de éxitos que una institución de educación debería gestionar para garantizar la calidad del servicio educativo que brinda son los siguientes:

- **Procesos estratégicos:** definido por la gestión estratégica de cómo se evalúa, como se planifica y conduce la institución, tomando en consideración el entorno y los propósitos institucionales.
- **Procesos misionales:** representado por la gestión para el cumplimiento de la misión institucional que es la razón de ser de la universidad y evalúa el proceso de enseñanza aprendizaje, el soporte a los estudiantes y docente, así como procesos de innovación e investigación y responsabilidad social.
- **Procesos de apoyo o soporte institucional:** identificado por todos los procesos que sostienen y apoyan a los procesos misionales que evalúa los aspectos relacionados con la gestión de recursos, infraestructura y materiales.

LISTADO DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	CODIFICACIÓN
PROCESO ESTRATÉGICO	PE01 Gestión-Del-Gobierno-Universitario PE02 Gestión-De-La-Dirección PE03 Gestión-De-La-Calidad PE04 Gestión-De-La-Comunicación PE05 Gestión-De-Las-Relaciones-Estratégicas PE06 Gestión-Del-Servicio-Educativo
PROCESO MISIONAL	PM01 Admisión PM02 Formación-Profesional PM03 Investigación-Desarrollo Tecnológico-Innovación PM04 Responsabilidad-Social-Universitaria PM05 Graduación-Titulación PM06 Docencia
PROCESO DE SOPORTE	PS01 Bienestar-Universitario PS02 Infraestructura-Equipamiento PS03 Tecnologías-Información PS04 Servicio-Bibliográfico PS05 Recursos Humanos

Luego de un análisis y procesos de priorización se determinaron los 6 macroprocesos siendo los siguientes:

- **Macroproceso PE.02 Formación-Profesional** y procesos vinculados, según despliegue establecido en el manual de procesos.
- **Macroproceso PM.03 Investigación-Desarrollo-Innovación** y procesos relacionados según despliegue establecido en el manual de procesos.
- **Macroproceso PM.04 Responsabilidad-Social-Universitaria** y procesos participativos según despliegue establecido en el manual de procesos.
- **Macroproceso PE.06 Gestión-Del-Servicio-Educativo** y procesos asociados según despliegue establecido en el manual de procesos.

- **Macroproceso PE.03 Gestión de la Calidad** y procesos relacionados, según despliegue establecido en el manual de procesos.
- **Macroproceso PE.01 Gestión-Del-Gobierno-Universitario** y procesos afines según despliegue en el manual de procesos.

La segunda etapa se llevó a cabo en el periodo 2019- II para lo cual se realizaron las siguientes actividades; las cuales se desarrollaron aplicativamente a partir del 2020 al periodo 2022.

ACCIONES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1. Definición de los procesos	Informe documentado	Equipo de Gestión de la Calidad
2. Definición de la secuencia	Informe documentado	Equipo de Gestión de la Calidad
3. Elaboración del mapa de procesos	Mapa de Procesos	Dirección de Evaluación y Calidad
4. Elaboración de criterios	Informe documentado	Equipo de Gestión de la Calidad
5. Selección de métodos para la eficacia	Informe documentado	Equipo de Gestión de la Calidad
6. Determinación de la disponibilidad de recursos	Presupuesto	Equipo de Gestión de la Calidad
7. Determinación de las acciones necesarias	Informe documentado	Equipo de Gestión de la Calidad
8. Cronograma	Planificación del Proyecto	Equipo de Comisión de la Calidad
9. Capacitación a usuarios	Plan de Capacitación de usos aplicativos.	Equipo de Gestión de la Calidad
10. Desarrollo del Software Ad Hoz	Software desarrollado y en funcionamiento	Equipo de Gestión de la Calidad

3. TERCERA ETAPA: IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La tercera etapa se inició en el mes de setiembre del 2023 y tendrá un periodo de implementación de 08 meses.

Mediante labores en conjunto con la Consultora Externa se viene efectuando la transferencia de experiencia y habilidades al personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, así como la conformación de equipos de trabajo integrado por gestores de los procesos de nivel 0 y desarrollo de Talleres de entrenamiento a equipos de trabajo para el reconocimiento e implementación de la documentación de soporte para los procesos de gestión a implementarse.

*(Se detalla el Cronograma del Plan de Trabajo de la tercera etapa en el anexo N° 01)

ACTIVIDADES CONSIDERADAS EN LA TERCERA ETAPA

ACCIONES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1. Desarrollo y aplicación de los documentos	Documentos terminados	Equipo de Gestión de la Calidad
2. Control de documentos	Informe del Control de los documentos	Equipo de Gestión de la Calidad
3. Difusión de la documentación	Plan de Difusión en proceso de ejecución	Equipo de Gestión de la Calidad
4. Ejecución de Auditorías	Informe de las auditorías realizadas Resultado de las auditorías	Equipo de Gestión de la Calidad
5. Elaboración de planes de mejora	Planes de mejora terminados	Equipo de Gestión de la Calidad
6. Elaboración del Plan de Monitoreo	Plan de Monitoreo	Vicerrectorado Académico
7. Seguimiento de las Etapas anteriores	Informe	Equipo de Gestión de la Calidad
8. Seguimiento a los usuarios	Informe	Equipo de Gestión de la Calidad
9. Elaboración y difusión del Informe anual de resultados	Informe	Equipo de Gestión de la Calidad
10. Retroalimentación	Informe y conclusiones	Equipo de Gestión de la Calidad

Requisitos para la implementación del SGC

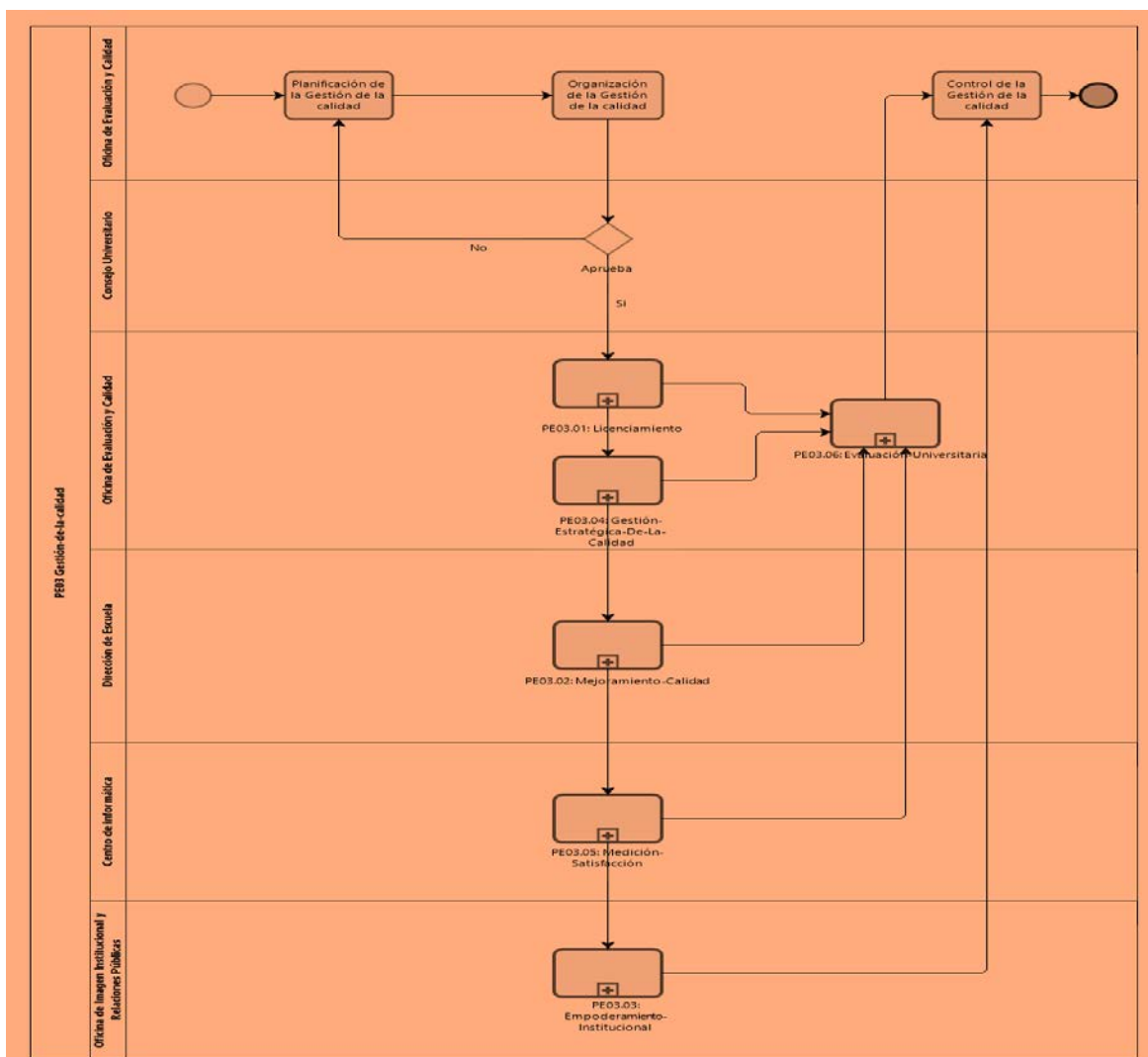
- Definir estrategias; con el fin de contar con marco administrativo y jurídico requerido para tomar decisiones que permita mayor eficiencia y organización.
- Referir procedimientos a través de observaciones de las cuales se tomarán decisiones definiendo los escenarios de aplicación.
- Se identificarán los recursos requeridos, según el modelo de acción definida, como; personal, condición financiera y técnicas organizacionales.
- Se definirá la estructura orgánica administrativa; fijando los niveles jerárquicos y funcionales de nuestra Institución.
- Establecer documentación de gestión técnico-normativas que afiancen la estructura orgánica y funcional; estableciendo líneas de autoridad y mecanismos de coordinación.

Política Institucional de Calidad

Toda institución establece desde su fundación, atributos o cualidades necesarias, para brindar y promover la calidad académica; para ello se construyen líneas matrices de acción que garantizan los procesos de crecimiento que se definen como buenas prácticas para el desarrollo.

La Universidad Femenina del Sagrado Corazón ha desarrollado una dinámica de acción basada en el concepto de esfuerzo constante para dar continuidad a todos los procesos partiendo de la premisa de mejora continua la cual se aplica en todos los procesos diseñados en base a los más altos estándares de calidad nacional e internacional con el aporte y compromiso de los docentes y administrativos que conforman nuestra Institución.

Diagrama del Proceso Institucional. -



UNIFÉ como se aprecia en el diagrama de nuestros procesos, aplica los conceptos de la normativa del ISO 9001:2015 y el Modelo de Acreditación para programas de estudios de Educación Superior Universitaria SINEACE, respecto a Calidad y Sistema de Gestión de Calidad, y en consecuencia a ello diseña y establece su Sistema de Gestión de Calidad cuyo enfoque principal es brindar el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las estudiantes para enfrentar los retos de su desarrollo profesional de forma constante y conscientes de la realidad de nuestro país y mundial.

Efectuándose a partir del año 2019 la planificación e implementación del SGC UNIFÉ, la cual direcciona a alcanzar los objetivos de la calidad establecidos, mediante la previsión de estrategias, acciones y aplicación de los recursos requeridos, por lo que se recomendó lo siguiente:

- Elaboración del proyecto para el SGC. y la preparación de un cronograma de ejecución.
- Definición de las responsabilidades y asignar al personal que ejecutará las actividades del plan indicadas en el cronograma de ejecución.
- Se aseguró la disponibilidad de recursos, habilidades y conocimientos necesarios para alcanzarlos objetivos.
- Se definió los enfoques, métodos y las herramientas para la mejora continua.
- Se documentó y registró la información.
- Se revisó los resultados de la planificación de la calidad regularmente realizar las modificaciones que resulten pertinentes.

En lo referido a la planificación, se tomó en cuenta que todos los procesos se encuentren alineados a los preceptos institucionales; tomándose en cuenta:

- a. Los problemas actuales sobre la gestión en la calidad.
- b. Los problemas que genera la ausencia de la gestión de la calidad en el aspecto educativo.
- c. Los elementos básicos que conformarán el sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el aspecto del presente documento.
- d. El impacto de la generación de políticas, objetivos, dirección, apoyo, control, evaluación, resultados, etc., en el aspecto institucional.
- e. En la concepción del SGC determinar la incidencia en algunos puntos, definiendo los procesos a incluir.
- f. En los procedimientos determinar la metodología de la aplicación de los elementos del SGC.
- g. En la implementación del sistema determinar la secuencia de las tareas a realizar.

IX. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Universidad Femenina del Sagrado Corazón suscribe el compromiso de honrar las propuestas indicadas en su Sistema de Gestión de calidad que refiere el formar profesionales con integridad, excelencia de valores, e investigación como compromiso social que permitirá el desarrollo sostenible dentro de una dinámica de mejora continua en base a los más altos estándares de calidad nacional e internacional con el aporte y compromiso de su personal profesional. los docentes y administrativos.

MEDIOS DE CUMPLIMIENTO

Los objetivos de Calidad son desagregados orientados hacia la Política de Calidad, ya que deben guardar con ésta una minuciosa coherencia.

- OC01. Cumplir estrictamente con los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- OC02. Promover y desarrollar profesionales con una formación integral y de excelencia.
- OC03. Contar únicamente con docentes y administrativos altamente especializados.
- OC04. Desarrollar investigaciones rigurosas, que contribuyan al proceso formativo, y a la mejora del entorno.
- OC05. Estimular, en lo profesional la práctica de aplicar competencias y capacidades, en beneficio de la comunidad.

- OC06. Mejorar continuamente todos los procesos que se realizan en la institución, cualquiera que sea su naturaleza y finalidad.
- OC07. Respetar la normatividad vigente en todas y cada una de las actividades que se realizan en la institución.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Definiremos que, en la actividad de gobierno prevista en la Unife, se contempla un conjunto de principios que rigen nuestra organización en lo referido a guías, normas y directrices adoptadas como organización.

Direccionalidad.

1. Implementar el macroproceso PE.02 Formación-Profesional y procesos vinculados según despliegue establecido en el manual de procesos.
2. Implementar el macroproceso PM.03 Investigación-Desarrollo-Innovación y procesos relacionados según despliegue establecido en el manual de procesos.
3. Implementar el macroproceso PM.04 Responsabilidad-Social-Universitaria y procesos participativos según despliegue establecido en el manual de procesos.
4. Implementar el macroproceso PE.06 Gestión-Del-Servicio-Educativo y procesos adjuntos, según despliegue establecido en el manual de procesos.
5. Implementar el macroproceso PE.03 Gestión de la Calidad y procesos conexos según despliegue establecido en el manual de procesos.
6. Implementar el macroproceso PE.01 Gestión-Del-Gobierno-Universitario y procesos afiliados según el despliegue del manual de procesos.

X. ALINEACION DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	OBJETIVO DE CALIDAD
OE01. Formar profesionales enfocados en la calidad de excelencia, con competencias y valores de acuerdo a los requerimientos de la demanda del Mercado y de la sociedad, ara ser promotores del Desarrollo nacional e internacional.	OC01. Cumplir estrictamente con los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
OE02. Promover y difundir la investigación orientada a desarrollar el conocimiento, la contribución a la solución a los problemas del país y globales.	OC02. Promover y desarrollar profesionales con una formación integral y de excelencia.
CO03. Internalizar en cada proceso formativo, los objetivos de desarrollo sostenible, utilizando nuestros recursos para aportar a la mejora de la calidad de la vida, la igualdad de oportunidades y la justicia social y compromiso con la realización ética y moral de los negocios y emprendimientos.	OC03. Contar únicamente con docentes y administrativos altamente especializados.
OE04. Vincular a la UNIFE con instituciones públicas y privadas, nacionales e Internacionales para contribuir a la promoción del desarrollo de transferencia de conocimientos y experiencias que aporten a la información de la comunidad educativa y al cabal conocimiento del mercado.	OC04. Desarrollar investigaciones rigurosas, que contribuyan al proceso formativo, y a la mejora del entorno.

OE05. Optimizar el uso de los recursos orientándolos en las actividades estratégicas y creadoras de valor, mediante una gestión administrativa y económica eficiente y eficaz, para brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos, que anticipe los escenarios futuros.	OC05. Estimular, en lo profesional la práctica de aplicar competencias y capacidades, en beneficio de la comunidad.
	OC06. Mejorar continuamente todos los procesos que se realizan en la institución, cualquiera que sea su naturaleza y finalidad.
	OC07. Respetar la normatividad vigente en todas y cada una de las actividades que se realizan en la institución.

XI. ACTIVIDADES DE CALIDAD INSTITUCIONAL

La Oficina de Evaluación y Calidad de la Unife; ofrece en el marco de sus funciones el definir y controlar parámetros de calidad que deben ser mensurables para asegurar niveles óptimos de calidad en la producción y entrega de productos y/o servicios académicos.

En resumen, se refiere a la calidad de su sistema de información que recopila, monitorea y produce datos para la gestión y análisis del desempeño de funciones específicas; verificadas por del Órgano de control Institucional.

XII. MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD, ACTIVIDADES, INDICADORES, RESPONSABLES Y METAS

Estas aplicaciones matriciales sirven como instrumento de evaluación que combinan objetivos, indicadores clave de desempeño (KPI), estándares de desempeño, prioridades y resultados de medición y evaluación en escalas de rendimiento estándar.

XIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Universidad Femenina del Sagrado Corazón, cuenta con los siguientes medios:

▪ **Capital humano.**

La universidad cuenta con personal académico, docente y administrativo competente a la cual se le proporciona la capacitación necesaria a fin de mejorar el desempeño de los procesos y resultados; implementándose:

- Capacitación y formación Docente.

Los programas de captación, preparación y fortalecimiento de habilidades académicas; forman parte de la estrategia de desarrollo profesional que promueve la institución.

- Capacitación para Personal Administrativo y de Servicios.

Campañas de adiestramiento, que permite a los miembros de los equipos de diversas áreas; a completar tareas de instrucción e identificación desarrollando criterios de excelencia para compromisos futuros.

▪ **Equipos de Inspección.**

El plan de control de calidad establecido, corresponde al seguimiento de las tareas planificadas para los periodos escolares según la estandarización del balance de actividades recomendada.

▪ **Infraestructura.**

La universidad cuenta con la infraestructura y equipamiento requerido por sus programas de estudio y gestiona su mantenimiento a través de sus Planes de Mantenimiento e Infraestructura.

▪ **Recursos de tecnología de Información y comunicación.**

Sistema Académico UNIFE., Piloto de la Plataforma U+, Biblioteca virtual, EBSCO (Base de datos que ofrece textos completos, índices y publicaciones periódicas académicas que cubren diferentes áreas de las ciencias y humanidades), Biblioteca Magisterio (El recurso bibliográfico de los educadores, conoce nuestra colección digital) Sistema Peruano de información Jurídica (Base de datos de información Jurídica) y VLEX (La plataforma de información jurídica online, apoya a la difusión de contenido legal).

XIV. PRESUPUESTO

ETAPA	PROPUESTA	OBJETIVO	ALCANCE	PRESUPUESTO
ETAPA 01	PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA, DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIFE BAJO LA NORMATIVA ISO 9001:2015	Contar con una Consultoría especializada, para el Diagnóstico, planificación, diseño e Implementación del SGC - UNIFE en aplicación de la norma ISO 9001:2015.	Aplicar en enfoque en procesos, bajo la normativa ISO 9001:2015 para realizar el diagnóstico y planificación para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad UNIFE	SI. 70,000.00 (Setenta mil y 00/100 nuevos soles), por servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño de los procesos críticos de éxito del Sistema de Gestión de Calidad para la UNIVERSIDAD FEMENINA SAGRADO CORAZÓN", incluye gastos de pasajes, alojamiento y alimentación por los días que demande los desplazamientos mensuales a la sede de la Universidad.
ETAPA 02	PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA PARA EL DESARROLLO DE LA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN DISEÑO DE PROCESOS CRÍTICOS DE ÉXITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIFE	Brindar consultoría especializada para el diseño de procedimientos bajo la norma ISO 9001:2015 para procesos críticos de éxito del Sistema de Gestión de Calidad para la UNIVERSIDAD FEMENINA SAGRADO CORAZÓN (SGC-UNIFE).	Brindar consultoría especializada para elaborar las fichas de caracterización, fichas de indicadores de desempeño, diagramas de procesos, diagramas de flujo y manuales de procesos para el diseño, hasta un cuarto nivel de despliegue, de los procesos críticos de éxito PM02: Formación-Profesional, PE05: Gestión-Del-Servicio-Educativo, PM04: Responsabilidad-Social-Universitaria, PE01: Gestión-Del-Gobierno-Universitario, PE3: Gestión-De-La-Calidad y PM03: Investigación-Desarrollo-Tecnológico-Innovación que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad para la UNIVERSIDAD FEMENINA SAGRADO CORAZÓN" (SGC-UNIFE).	SI. 120,000.00 (Ciento veinte mil y 00/100 nuevos soles), por servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño de los procesos críticos de éxito del Sistema de Gestión de Calidad para la UNIVERSIDAD FEMENINA SAGRADO CORAZÓN", incluye gastos de pasajes, alojamiento y alimentación por los días que demande los desplazamientos mensuales a la sede de la Universidad.
ETAPA 03	PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC-UNIFE)"	Brindar consultoría especializada para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNIFE).	Implementar los siguientes macroprocesos del Sistema de Gestión de Calidad SGC-UNIFE: PE01: Gestión-Del-Gobierno-Universitario. PE.02: Formación-Profesional. PE.03: Gestión de la Calidad. PM.03: Investigación-Desarrollo-Innovación, PM.04 Responsabilidad- Social-Universitaria. PE.06: Gestión-Del-Servicio-Educativo,	SI. 140,000.00 (Ciento cuarenta mil y 00/100 nuevos soles), por servicios profesionales de consultoría especializada en la Transferencia de experiencia y habilidades al personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, Conformación de equipos de trabajo integrado por gestores de los procesos de nivel 0 y desarrollo de Talleres de entrenamiento a equipos de trabajo para el reconocimiento e implementación de la documentación de soporte para los procesos a implementar. Facilitación de instrumentos. Diseño, Revisión y Validación de Productos Esperados. Informes Razonados. Atención virtual para asesoría y revisión de avances de productos a generarse.

XV. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**▪ Planificación del Servicio**

La orientación educativa programada, influye al establecer nuestros propósitos y procedimientos aplicados que participan en el diseño, estructura y componentes de intervención académica.

▪ Diseño y Desarrollo Curricular

Como proceso nos permite conceptuar una planificación ordenando y direccionando los planes de estudios para que afiance el perfil y actividades formativas, que permiten ejecutar el desarrollo concertado de enseñanza aprendizaje.

XVI. SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO

Para el logro de los objetivos y determinación del eficiente desempeño del SGC UNIFE se realiza el seguimiento, medición, control, análisis y evaluación del sistema; para ello, la Dirección de Evaluación y Calidad evaluará la ejecución de las actividades desarrolladas e implementadas del SGC en concordancia con la Oficina de Planificación Estratégica y el Comité de Calidad.

Para ello se efectuarán las autoevaluaciones y auditorías internas necesarias de los macroprocesos priorizados para su implementación a través de la:

▪ Medición del Servicio

Citaremos, que corresponde a la evaluación de logros de excelencia y satisfacción en la prestación de servicios académicos, administrativos y servicios múltiples complementarios; realizando se periódicamente encuestas que brindan referencias que permiten fortalecer, nuestra práctica de mejora continua.

▪ Auditorías Internas

Definidas como las funciones efectuadas, por la Oficina de Inspección y Control Interno Institucional; como parte de los oficios que le permiten, determinar si las actividades de calidad cumplen con todos los estándares previamente establecidos.

▪ Tratamiento del Servicio no Conforme

Confirmaremos que la declaración expuesta, pasa por un proceso de verificación y requisitos de calidad propios del cada servicio u área, luego la Oficina responsable, elevara índices comparativos y recomendaciones para conocimiento y correcciones.

▪ Mejora Continua

Práctica de interés institucional, relacionada con los objetivos que se profesan; referentes a la efectividad de los planes e identificación de los aspectos que resulten susceptibles de perfeccionamiento; con el fin de fidelización y actualización de los perfiles académicos.

▪ Acciones Correctivas

Herramienta de gestión utilizada para corregir defectos en los procesos derivados de una desviación detectada o situación no deseada, con el objetivo de evitar que se repitan.

XVII. PROGRAMACIÓN OBJETIVO IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD.
ANEXO N° 1 Cronograma de Actividades de Tercera Etapa

Cronograma de Actividades e Implementación de la TERCERA ETAPA																									
Actividades	Responsables	2023												2024											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Evaluación de propuestas de tres consultoras externas especializada para llevar a cabo la implementación del SGC UNIFE	OEC	X	X	X	X																				
Presentaciones y selección de la Consultora Externa Especializada para conllevar el proceso de implementación del SGC UNIFE	OEC					X																			
Elaboración del Plan de Trabajo de la implementación de los procesos	- OEC - CEE					X																			
Sensibilización y capacitación para preparar a los enorgados de los procesos	- OEC - CEE						X																		
Planificación de la información documentada, para establecer y estandarizar formatos y medios de verificación asociados a los procesos	- OEC - CEE						X																		
Elaboración de listado de actividades para la implementación de los procesos	- OEC - CEE						X																		
Identificar las unidades orgánicas y actores vinculados a las actividades de implementación	- OEC - CEE						X																		
Ejecución de las actividades de implementación de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE						X																		
Evaluación de desempeño, medición de resultados de implementación de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE						X	X	X	X															
Auditoría Interna, en busca de no conformidades en los procesos críticos	- OEC - CEE											X													
Establecer acciones correctivas para cerrar las brechas de no cumplimiento identificadas en la auditoría de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE											X	X												
Efectuar el proceso de análisis de mejora	- OEC - CEE													X											
Ejecutar los Planes de Mejora	- OEC - CEE													X											
Presentación de Informe Final sobre el resultado del proyecto de implementación del SGC UNIFE	CEE														X										
Ejecución de los Planes de mejora progresiva, con aplicación de recursos orientados a los objetivos establecidos.	OEC															X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

OEC: Oficina de Evaluación y Calidad

CEE: Consultor Externo Especializado

*DOCUMENTO EN TODA SU EXTENSIÓN DE PROPIEDAD Y USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN.

XVIII. PROGRAMACIÓN OBJETIVO IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD AL CONSIDERARSE LA CUARTA ETAPA

ANEXO N° 2 Cronograma de Actividades de 4ta Etapa

TIPO DE PROCESO	CODIFICACIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS COMPLEMENTARIOS	PE02 Gestión-De-La-Dirección PE04 Gestión-De-La-Comunicación PE05 Gestión-De-Las-Relaciones-Estratégicas
PROCESOS MISIONALES COMPLEMENTARIOS	PM01 Admisión PM05 Graduación-Titulación PM06 Docencia
PROCESO DE SOPORTE AL CONJUNTO DE PROCESOS	PS01 Bienestar-Universitario PS02 Infraestructura-Equipamiento PS03 Tecnologías-Información PS04 Servicio-Bibliográfico PS05 Recursos Humanos

ETAPA	PROPUESTA	OBJETIVO	ALCANCE	PRESUPUESTO
ETAPA 04	PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC-UNIFE)"	Brindar consultoría especializada para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNIFE).	Implementar los siguientes macroprocesos del Sistema de Gestión de Calidad SGC-UNIFE: PE02 Gestión-De-La-Dirección PE04 Gestión-De-La-Comunicación PE05 Gestión-De-Las-Relaciones-Estratégicas PM01 Admisión PM05 Graduación-Titulación PM06 Docencia	SI. 147,000.00 (ciento cuarenta y siete mil y 00/100 nuevos soles), por servicios profesionales de consultoría especializada en la Transferencia de experiencia y habilidades al personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, Conformación de equipos de trabajo integrado por gestores de los procesos de nivel 0 y desarrollo de Talleres de entrenamiento a equipos de trabajo para el reconocimiento e implementación de la documentación de soporte para los procesos a implementar. Facilitación de instrumentos. Diseño, Revisión y Validación de Productos Esperados. Informes Razonados. Atención virtual para asesoría y revisión de avances de productos a generarse.

***DOCUMENTO EN TODA SU EXTENSIÓN DE PROPIEDAD Y USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN.**

Cronograma de Actividades e Implementación de la CUARTA ETAPA																											
Actividades	RESP.	2025												2026													
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Evaluación de propuestas de tres consultoras externas especializadas para llevar a cabo la implementación del SCC UNIFE – 4IA e IAIA	OEC	X	X	X	X																						
Presentaciones y selección de la Consultora Externa Especializada para conllevar el proceso de implementación del SCC UNIFE - 4IA e IAIA	OEC					X																					
Elaboración del Plan de Trabajo de la Implementación de los procesos - 4IA e IAIA	- OEC - CEE					X																					
Sensibilización y capacitación para preparar a los encargados de los procesos	- OEC - CEE						X																				
Planificación de la información documentada, para establecer y estandarizar formatos y medios de verificación asociados a los procesos	- OEC - CEE						X																				
Elaboración de listado de actividades para la implementación de los procesos	- OEC - CEE						X																				
Identificar las unidades orgánicas y sectores vinculados a las actividades de implementación	- OEC - CEE							X																			
Ejecución de las actividades de implementación de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE							X																			
Evaluación de desempeño, medición de resultados de implementación de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE							X	X	X	X																
Auditoría Interna, en busca de no conformidades en los procesos críticos	- OEC - CEE											X															
Establecer acciones correctivas para cerrar las brechas de no cumplimiento identificadas en la auditoría de los procesos críticos de éxito	- OEC - CEE											X	X														
Efectuar el proceso de análisis de mejora	- OEC - CEE													X													
Ejecutar los Planes de Mejora	- OEC - CEE														X												
Presentación de Informe Final sobre el resultado del proyecto de implementación del SCC UNIFE- 4IA e IAIA	CEE															X											
Ejecución de los Planes de mejora progresiva, con aplicación de recursos orientados a los objetivos establecidos.	OEC																X	X	X	X	X	X	X	X	X		

OEC: Oficina de Evaluación y Calidad

CEE: Consultor Externo Especializado

***DOCUMENTO EN TODA SU EXTENSIÓN DE PROPIEDAD Y USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN.**