



MANUAL DE LA CALIDAD DEL SICA

VERSIÓN 07

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



Contenido

1.	GENERALIDADES	4
1.1	De la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	4
1.2	Organización	6
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	7
2.1	Normas de Gestión de la Calidad	7
2.2	Marco Legal	7
2.3	Normativa Interna	7
3.	OBJETIVO	7
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1	Comprensión de la Organización y su Contexto	7
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.....	9
4.3	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	9
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.....	10
5.	LIDERAZGO.....	10
5.1	Liderazgo y Compromiso.....	10
5.2	Política	11
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.....	11
5.3.1	Responsabilidad y Autoridad.....	11
5.3.2	Representante de la Dirección	11
6.	PLANIFICACIÓN.....	12
6.1	Acciones para Abordar los Riesgos y las Oportunidades	12
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	12
6.3	Planificación de los Cambios	12
7.	APOYO.....	13
7.1	Recursos.....	13
7.2	Competencia	15
7.2.1	Gestión de los Recursos Humanos – Para Personal Docente.....	15
7.2.2	Gestión de los Recursos Humanos de Personal a Tiempo Completo Involucrado en el SICA..	16
7.3	Toma de Conciencia.....	17
7.4	Comunicación.....	17
7.5	Información Documentada	17
7.5.1	Requisitos de la Documentación	17
7.5.2	Creación, Actualización y Control de la Información Documentada.....	18
8.	OPERACIÓN.....	19
8.1	Planificación y Control Operacional.....	19
8.2	Requisitos para los Productos y Servicios.....	19
8.2.1	Comunicación con el Cliente.....	19
8.2.2	Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	20

Aprobado por:

VºBº Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



8.3	Diseño y Desarrollo	20
8.4	Control de Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	20
8.5	Producción y Prestación del Servicio	21
8.5.1	Control de la Prestación del Servicio	21
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	21
8.5.3	Propiedad de los Alumnos o Proveedores externos	21
8.5.4	Preservación.....	22
8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega	22
8.5.6	Control de los Cambios	22
8.6	Liberación de los Productos y Servicios	23
8.7	Control de las Salidas No Conformes	23
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	24
9.1.1	Satisfacción del Cliente	24
9.1.2	Análisis y Evaluación	24
9.1.3	Seguimiento y Medición	24
9.2	Auditorías Internas	25
9.3	Revisión por la Dirección	25
10.	MEJORA	25
10.1	No Conformidades y Acciones Correctivas	26
10.2	Mejora Continua	26

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



1. GENERALIDADES

1.1 De la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

La creación de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) fue mediante Ley 26276 del 5 de enero de 1994. El 4 de agosto del mismo año, se realizó el primer examen de admisión a la UPC.

El 15 de setiembre de 1994 se inaugura el primer año académico y el 19 del mismo mes se inician las clases de la primera promoción en las Facultades de Ingeniería, Arquitectura y Ciencias de la Comunicación.

Las primeras Carreras abiertas fueron: Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Civil e Ingeniería Industrial; Arquitectura, Publicidad y Periodismo. En total se inscribieron 329 alumnos.

La Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) fue fundada en 1998 con el objetivo de formar líderes empresariales íntegros e innovadores que impulsen la creación de una nueva realidad.

En el año 2005, se formó la División de Estudios Profesionales para Ejecutivos - EPE, que vinculaba en una sola unidad el Programa de Educación Superior Complementaria en la Carrera de Ingeniería de Sistemas y las Carreras de Administración de Empresas, Negocios Internacionales y Marketing, dirigidas a egresados de institutos superiores tecnológicos de otras especialidades, personas sin estudios superiores o con estudios superiores incompletos.

En el año 2006, la Escuela de Postgrado obtiene la certificación ISO 9001.

En el 2012 las autoridades de la UPC decidieron acreditar la universidad con el estándar internacional WASC y como paso previo, certificar su Sistema de Gestión de la Calidad Académica con la Norma ISO 9001.

En el año 2013 se obtiene la certificación ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad Académica (SICA).

A partir del año 2014 se inicia el cambio de estructura organizacional de la UPC al modelo corporativo con sedes y campus.

En el año 2015 se decide fusionar ambos sistemas de gestión de calidad en un solo Sistema Integrado de Calidad Académica con la finalidad de unificar y garantizar la gestión de la calidad **académica**, obteniendo de manera integral la certificación ISO 9001 en su versión 2015.

Aprobado por: V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad	Fecha: 30/07/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



*A raíz del proyecto **Evolución Cultural** se inicia la implementación del SICA a nivel institucional que involucró desplegar un proyecto que culminó en el 2018. En base a ello se reconfigura el equipo que conforma la Alta Dirección y el SICA pasa a ser el Sistema Integrado de la Calidad desde este mismo año.*

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

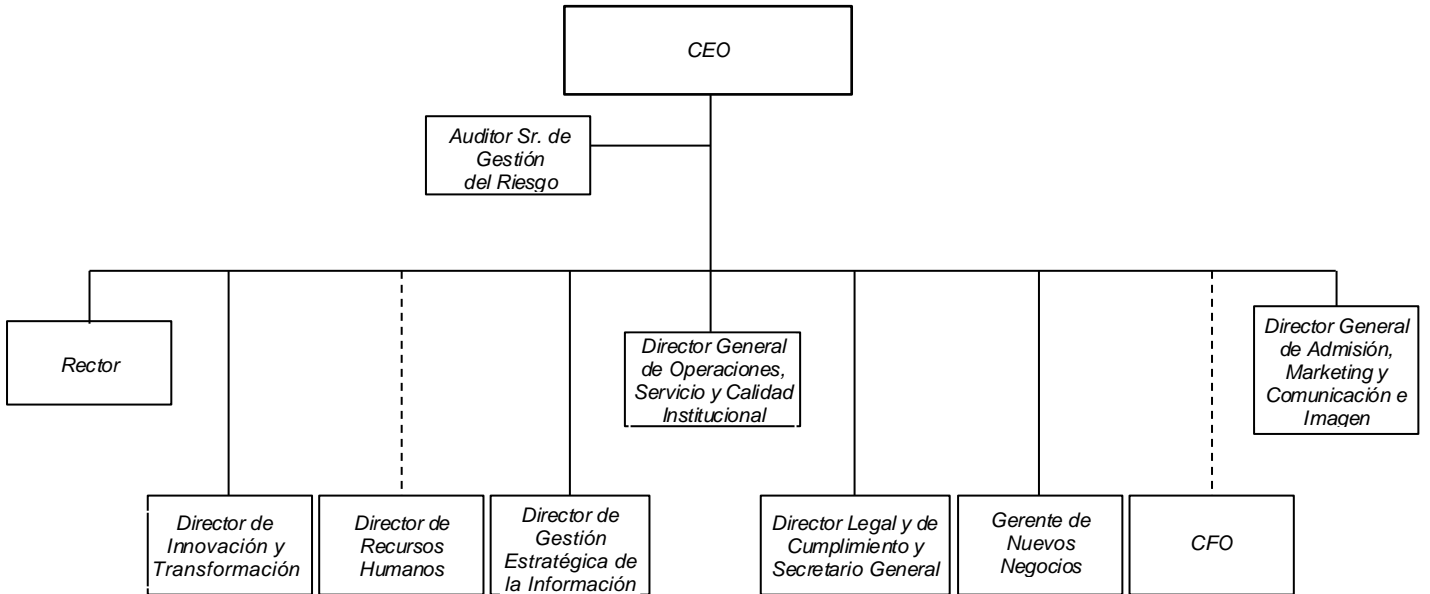
30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



1.2 Organización

Organigrama Gerencia General



Aprobado por:

VºBº Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 Normas de Gestión de la Calidad

ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

2.2 Marco Legal

Ley General de Educación. Ley N° 28044

Ley Universitaria. Ley N° 30220

Ley de Sociedades Anónimas

2.3 Normativa Interna

Reglamento General UPC

Reglamento General Escuela de Postgrado

3. OBJETIVO

El objetivo del Manual de la Calidad de la UPC, es definir y describir el Sistema Integrado de la Calidad Académica (en adelante SICA), determinar sus autoridades, responsabilidades y hacer referencia a la documentación que soporta el Sistema.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

La UPC cuenta con un Plan Estratégico a largo plazo denominado LRP donde identifica acciones estratégicas derivadas de los factores positivos (fortalezas y oportunidades) y negativos (amenazas y debilidades), tomando en cuenta el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico.

La UPC ha definido lo siguiente:

Visión

Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

Misión

Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad

**Valores**

- **Liderazgo:** Habilidad para inspirar e influenciar positivamente en los demás hacia el logro de objetivos
- **Trabajo en equipo:** Habilidad para trabajar en forma conjunta y compartida para el logro de un objetivo común
- **Orientación al servicio:** Vocación por brindar una experiencia que supere ampliamente las expectativas de los grupos de interés
- **Excelencia:** Capacidad de ser un buen organizador, autónomo y proactivo, que establece planes y gestiona recursos para garantizar la calidad y superar metas
- **Innovación:** Habilidad para proponer y ejecutar soluciones y proyectos innovadores con flexibilidad para el cambio

Con el fin de asegurar una gestión de alto desempeño, la UPC ha establecido las siguientes competencias como parte del perfil de sus colaboradores:

Competencias Globales		
<p>1. Conocimiento y comprensión de los estudiantes Capacidad de describir qué motiva sus decisiones y qué intercambios están dispuestos a hacer para escoger los servicios de la UPC.</p> <p>2. Ética e integridad Ser ejemplo de comportamiento ético y conducta apropiada en todo momento.</p> <p>3. Protección y seguridad Comprometido a garantizar la protección y seguridad de nuestros estudiantes, el cuerpo docente y otras personas de la Institución.</p>	<p>4. Colaborar Crear alianzas y trabajar en colaboración con otras personas para alcanzar objetivos compartidos.</p> <p>5. Ser resiliente Superar los contratiempos y adversidades al enfrentar situaciones difíciles.</p> <p>6. Inspirar confianza Ganar la confianza de otras personas mediante la honestidad, integridad y autenticidad.</p> <p>7. Generar resultados Obtener resultados de manera sistemática, incluso en circunstancias difíciles.</p> <p>8. Innovación Crear nuevas y mejores maneras para que la organización tenga éxito.</p> <p>9. Enfoque en el cliente Construir relaciones sólidas con los colaboradores y brindar soluciones enfocadas en el colaborador.</p>	<p>10. Impulsar el compromiso Crear un entorno que motive a las personas a dar lo mejor de sí mismas para ayudar a que la Institución alcance sus objetivos.</p> <p>11. Liderazgo de personas Liderar por medio del ejemplo cuando se trata de encontrar y desarrollar talento, con un enfoque en las estrategias de adquisición de talento y establecer objetivos de desempeño que eleven los estándares y el desarrollo de talento potencial.</p>

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

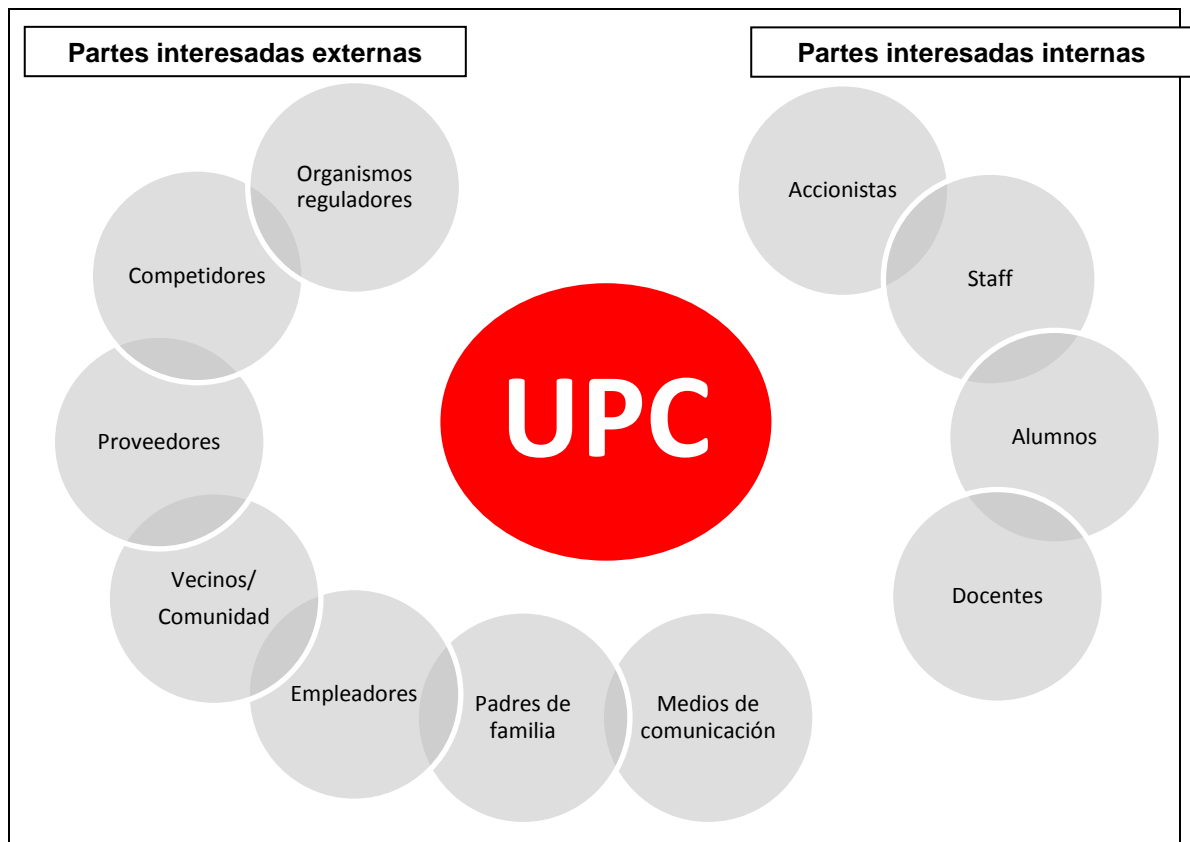
Fecha:**30/07/2018**



4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Para el SICA una de las partes interesadas más relevante son los alumnos de Programas de Postgrado y Pregrado, así como las organizaciones que solicitan cursos y programas a medida.

Cada Decano de Facultad y Director de Programa realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes y lo incorpora en sus planes estratégicos y en el diseño de las mallas curriculares de cada programa. Algunas de las partes interesadas que son pertinentes al SICA se identifican en el siguiente cuadro:



Los mismos que de acuerdo a la pertinencia forman parte del Consejo Consultivo Académico de cada programa.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del SICA es aplicable al diseño, desarrollo y procesos académicos y de soporte de los programas que otorgan grados de postgrado y pregrado en la UPC y a los programas de educación ejecutiva gerencial brindados por la Escuela de Postgrado de la UPC. En la página web de la UPC, se puede encontrar:

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



- Listado de carreras de pregrado
- Listado de programas de la escuela de postgrado

Para el SICA el término “Servicio” se refiere al servicio educativo que se brinda al alumno para que adquiera las competencias de graduado o egresado definidas en cada programa.

El SICA incluye todos los procesos definidos en el SICA-M-01 Mapa de Procesos del SICA. El listado de los procesos, suministrados externamente se indica en el numeral 8.4 del presente Manual.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

La UPC ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema Integrado de la Calidad Académica (SICA) y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para lo cual:

- Determina los procesos necesarios para el SICA y su aplicación a través de la organización, identificando la secuencia e interacción de estos procesos los mismos que se muestran en el documento SICA-M-01 Mapa de Procesos del SICA
- Determina y aplica los criterios y los métodos y asigna los recursos para asegurarse la operación eficaz y el control de los procesos
- Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos
- Identifica los riesgos y oportunidades y gestiona los mismos para mejorar la eficacia del SICA de acuerdo a lo definido en el numeral 6.1 del presente Manual

La UPC cuenta con un sistema documentario que soporta el SICA normado a través del SICA-P-01 Control de Documentos y Registros del SICA.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección del SICA está conformada por las siguientes autoridades de la UPC: Gerente General, Rector, Vicerrector Académico y de Investigación y Vicerrector de Planeamiento y Desarrollo **Académico**, Director de la Escuela de Postgrado, Director General de Operaciones, Servicio y Calidad Institucional y Director General de Admisión, Marketing y Comunicación e Imagen.

La Alta Dirección del SICA se compromete con el desarrollo e implementación del SICA, así como con la mejora continua de los procesos proporcionando evidencia de este compromiso a través de los siguientes puntos:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



- b) Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad en el documento SICA-PYO-01 Política y Objetivos de Calidad Académica
- c) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios aplicables al SICA, a través del presente documento y a través de la declaración en la Política de la Calidad
- d) Asegurándose de que el sistema de gestión de calidad logre los resultados planificados
- e) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- f) Promoviendo la mejora
- g) Llevando a cabo las revisiones por la dirección
- h) Asegurando la disponibilidad de recursos a través de los presupuestos de las áreas

La Alta Dirección del SICA se asegura que los requisitos del cliente, los legales y reglamentos aplicables se determinan, se comprenden y se cumplen. Asimismo que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio, todo ello con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.2 Política

La UPC ha definido la Política y los Objetivos de la Calidad en el documento SICA-PYO-01 Política y Objetivos de la Calidad Académica de la UPC. La misma que se encuentra a disposición de todas las partes interesadas en <http://sica.upc.edu.pe> .

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

5.3.1 Responsabilidad y Autoridad

La UPC asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas mediante el Organigrama UPC y los documentos denominados Descripción de Puestos y Competencias que son administradas por la Dirección de Recursos Humanos; así como, en los documentos del SICA denominados Planes de Calidad y Procedimientos. Estas responsabilidades y autoridades deben asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

5.3.2 Representante de la Dirección

La UPC ha designado como Representante de la Dirección al Director de Aseguramiento de la Calidad, quien coordina todo lo relativo al SICA y quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para los siguientes puntos: a) para el mantenimiento y gestión del SICA, incluyendo los cambios, b) informar a la Alta Dirección

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



sobre el desempeño del SICA y de cualquier necesidad de mejora, y c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para Abordar los Riesgos y las Oportunidades

La UPC, mediante el SICA, considera a la organización y su contexto, y comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas para abordar los riesgos y oportunidades.

Para lo cual cuenta con las siguientes herramientas:

- SICA-P-04 Procedimiento de Gestión del Riesgo de Procesos
- Planes de Calidad de Procesos
- Planes Estratégicos

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios ofrecidos por la UPC.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La planificación del SICA se realiza con el fin de cumplir con lo establecido en los Objetivos de la Calidad Académica y los requisitos de la Norma ISO 9001. Los mismos que se mantienen como información documentada y se comunican a través del tablero de objetivos y se implementan a través de los planes estratégicos de programas y despliegue de objetivos de desempeño en cada una de las funciones pertinentes.

6.3 Planificación de los Cambios

Los cambios organizacionales son revisados a nivel de la Alta Dirección para analizar su impacto en el SICA y son difundidos a todos los niveles pertinentes.

Los cambios en los programas se encuentran normados a través de los procesos de Diseño y desarrollo y revisión de programas.

En todos los casos los cambios son analizados para identificar su impacto sobre los procesos (riesgos y oportunidades) y de ser necesario implementar su adecuación.

En caso de requerirse cambios sustantivos en los programas (cambio de nombre, actualización de cursos, etc.) o inclusión de nuevos programas, así como cambios en el modelo educativo, se deberá

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



previamente comunicar a las instituciones acreditadoras que ameriten. Entre ellas SUNEDU, WASC y otras entidades acreditadoras donde UPC ha decidido acreditarse. Ver numeral 8.5.4.

7. APOYO

7.1 Recursos

La UPC determina y proporciona los recursos necesarios para lo siguiente:

- Implementar y mantener el SICA y mejorar continuamente la eficacia del SICA
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

Las áreas involucradas en el SICA cuentan con un Presupuesto Anual para el cumplimiento de sus funciones.

a) Personas

La UPC ha determinado en el modelo organizacional Académico (Modelo Multicampus) la cantidad de docentes, personal académico administrativo y de staff de acuerdo a los lineamientos del Reglamento General.

Se selecciona a los docentes de acuerdo al procedimiento GD-P-02 Selección de Docentes, y al personal académico administrativo y de staff a través de los procedimientos del proceso de Gestión Humana.

b) Infraestructura

La UPC ha determinado los requisitos de la infraestructura necesaria para cada programa de acuerdo a lo definido el documento VRPD-PLCA-01 Planeamiento de Infraestructura Académica (que incluye los procedimientos de Determinación de estándar de ambientes especializados, Cambios de estándar de ambientes o laboratorios especializados, Cambio o inclusión de software y equipos no asociados a ambientes especializados). La Dirección de Infraestructura, proporciona las instalaciones, edificios, espacio de trabajo y servicios asociados necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Para el mantenimiento de las instalaciones de UPC se cuenta con un Plan de mantenimiento preventivo el cual es gestionado por la Dirección General de Operaciones, Servicio y Calidad institucional.

La Dirección de Innovación y Transformación, en coordinación con los líderes de los procesos, proporciona la infraestructura y servicios de apoyo informático necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



Cada Director de Programa en coordinación con el Vicerrectorado de Planeamiento y Desarrollo, determinan los equipos y software de laboratorios y ambientes especializados necesarios para el cumplimiento de los logros establecidos en cada asignatura. La administración y mantenimiento de ambientes especializados está a cargo de las Gerencias de Operaciones en coordinación con los responsables de cada programa.

c) Ambiente para la Organización de los Procesos

La UPC proporciona a comunidad universitaria un ambiente propicio, el cual permite que los servicios se realicen de acuerdo con los requisitos establecidos.

Los ambientes cuentan con las instalaciones que incluyen iluminación, áreas limpias, instalaciones sanitarias, fácil acceso, señalizaciones necesarias, seguridad y estacionamientos.

d) Recursos de Seguimiento y Medición

La metodología y los recursos necesarios para el seguimiento y la medición que se utilizan para verificar la conformidad de servicios brindados por la UPC están definidos en los siguientes procedimientos:

Parte evaluada	Procedimiento
Docentes	Evaluación 360°
Alumnos	Assessment por Competencias
Programas	Program Review
Universidad	Evaluación de Satisfacción – NPS
Sistema de Gestión de la Calidad	Auditoría Interna

Los ambientes especializados de la UPC que utilizan instrumentos de medición, lo hacen para ejecutar trabajos demostrativos como parte de la enseñanza y cada área es responsable de verificar que cumplan con los requisitos de funcionamiento según recomendaciones del fabricante para lograr el propósito de aprendizaje con el apoyo de las Gerencias de Operaciones.

e) Trazabilidad de las Mediciones

Los lineamientos mínimos para asegurar la confiabilidad de los resultados de las mediciones se encuentran definidos en los documentos mencionados en el punto anterior 7.1.d.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad

**f) Conocimiento de la Organización**

UPC gestiona el conocimiento para asegurar la efectividad del SICA y los mantiene y pone a disposición, entre otros a través de:

- Repositorios de documentación normativa vigente y normativa histórica
- Tablero de indicadores
- Repositorios con actas de reuniones de los diversos comités de trabajo
- Bases de datos con información de procesos académicos y administrativos
- Resultados Generales NPS y Satisfacción con UPC
- Informe de Empleabilidad de Egresados
- Informes de Program Review

7.2 Competencia

El personal de la UPC que realiza trabajos dentro del SICA y que afectan la conformidad con los requisitos del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

7.2.1 Gestión de los Recursos Humanos – Para Personal Docente

La UPC determina:

- La competencia y experiencia necesaria para el personal docente a través de la GD-P-01-F01 Ficha de Evaluación de Clase Modelo.
- La educación en el documento SICA-REG-16 Normas del Régimen del Personal Docente.

El proceso de Gestión de Recursos Humanos para docentes a tiempo completo es liderado por la Dirección de Recursos Humanos, que es considerada un Proveedor Interno del SICA.

- a) La UPC proporciona formación y capacitación para lograr la competencia necesaria de los docentes según lo descrito en los siguientes documentos que son parte del macro proceso Gestión Docente:
- CED-P-02 Aplicación de la Asesoría Didáctica
 - CED-I-01 Selección de Personal de Apoyo a Tiempo Parcial- Calidad Educativa
- b) La UPC evalúa la eficacia de la capacitación y formación brindada a los docentes a través de la Encuesta Académica Docente realizada por el área de Aseguramiento de la Calidad.
- c) La UPC se asegura que los docentes sean conscientes de la pertinencia e importancia de

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:**30/07/2018**



sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad académica a través de lo siguiente:

- Difusión de la Política y los Objetivos de la Calidad Académica.
- Describiendo en el sílabo de cada curso el logro que se debe alcanzar en el mismo.

d) En la GD-P-01-F01 Ficha de Evaluación de Clase Modelo se mantiene la información documentada de la competencia y experiencia de los docentes. Asimismo, el Vicerrectorado Académico mantiene el file de cada docente como información documentada apropiada de la educación y formación.

7.2.2 Gestión de los Recursos Humanos de Personal a Tiempo Completo Involucrado en el SICA

Los procesos de Gestión de Recursos Humanos de personal a tiempo completo son liderados por las áreas de la Dirección de Recursos Humanos.

- a) La UPC determina la competencia necesaria mediante los documentos denominados “Descripción de Puestos y Competencias”, estos documentos son elaborados por Directores de cada área en coordinación con el área de Selección de Personal. Asimismo, el área de Selección de Personal evalúa a los postulantes a los puestos vacantes teniendo las competencias descritas en la respectiva “Descripción de Puestos y Competencias”.
- b) Teniendo en cuenta la Evaluación de Desempeño, la observación diaria del trabajo y el informe de Selección de Personal (para el caso de personal nuevo), el Director de cada área planifica la capacitación del personal a su cargo incluyendo los recursos necesarios en el Presupuesto de Capacitación Anual. Para la ejecución de las capacitaciones, los Directores de cada área solicitan al área de Capacitación la ejecución de las capacitaciones. El área de Capacitación guarda registro de las capacitaciones realizadas en el año para cada persona de la organización.
- c) Mediante la observación diaria del trabajo, el informe de Selección de Personal (para el caso de personal nuevo), y los registros Evaluación del Desempeño, se verificará la eficacia de las actividades de capacitación.
- d) La UPC se asegura que los colaboradores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad Académica a través de lo siguiente:

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



- Difusión y entendimiento de la Misión, Visión y Competencias Globales establecidas por la UPC en base al Modelo Global de Liderazgo Laureate
 - Difusión de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad
 - Alineando los objetivos de desempeño de cada colaborador a los objetivos de la UPC
- e) El área de Reclutamiento y Selección mantiene el file de cada colaborador como registro apropiado de la educación, habilidades y experiencia.

7.3 Toma de Conciencia.

Todo el personal UPC inmerso dentro del alcance del SICA conoce su contribución a la eficacia del SICA, la política de calidad y los objetivos de calidad pertinentes a sus funciones.

7.4 Comunicación.

La UPC asegura que la información relevante del SICA se proporciona en todos los niveles de la organización, utilizando medios como por ejemplo los siguientes:

- Reuniones de Revisión del SICA por la Dirección
- Reuniones de Comité
- Reuniones de trabajo entre el personal de la UPC
- La página web del SICA <http://sica.upc.edu.pe>
- La página web de la UPC
- Los correos electrónicos
- La intranet y el Aula virtual de la UPC
- Los sistemas informáticos que se utilizan para el soporte y gestión de los procesos del SICA

La UPC cuenta con las siguientes áreas que se encargan de definir los lineamientos de la comunicación en los siguientes niveles:

- Comunicación institucional: Gerencia de Imagen Institucional y Responsabilidad Social
- Comunicación comercial: Gerente de Publicidad y Branding
- Comunicación interna: Jefatura de Comunicaciones (alumnos, docentes y colaboradores)

7.5 Información Documentada

7.5.1 Requisitos de la Documentación

Las áreas de la UPC involucradas en el alcance del SICA mantienen información documentada como medio para asegurar que los servicios proporcionados cumplan con los

Aprobado por: V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad	Fecha: 30/07/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



requisitos especificados. La información documentada del SICA, publicada en <http://sica.upc.edu.pe> incluye:

a) Información Documentada General del SICA

- Reglamentos UPC
- SICA-PYO-01 Política y Objetivos de Calidad Académica
- SICA-M-01 Mapa de Procesos del SICA
- SICA-MA-01 Manual de Calidad del SICA
- SICA-P-01 Control de Documentos y Registros del SICA
- SICA-P-02 Auditorías Internas
- SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No Conforme
- SICA-P-05 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

b) Información Documentada de Proceso

- Caracterizaciones de Procesos
- Planes de Calidad de Procesos
- Procedimientos
- Instructivos
- Sílabo de cada curso
- Materiales de Clase y Guías de Laboratorios
- Registros requeridos por la norma ISO 9001 y por los procesos de la UPC: Registros en los Sistemas Informáticos, Registros en Archivos Digitales y Registros Físicos

c) Información Documentada de origen externo que los responsables de los procesos determinen que son necesarios para el SICA.

7.5.2 Creación, Actualización y Control de la Información Documentada

En el procedimiento SICA-P-01 Control de Documentos y Registros del SICA se definen los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar la información documentada del SICA. Asimismo, a través de la página web <http://sica.upc.edu.pe> se publican las versiones vigentes de la información documentada del SICA, de esta manera se asegura que las versiones pertinentes se encuentren disponibles en los puntos de uso.

La información documentada se controla a través del procedimiento SICA-P-01 Control de Documentos y Registros del SICA, el cual establece los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de la misma.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



Asimismo, el Listado de Registros de cada proceso se encuentra publicado en la página web <http://sica.upc.edu.pe>.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

La UPC realiza la planificación de la realización del servicio de tal forma que sea coherente con los requisitos de todos los procesos del SICA. Se ha definido el macro proceso de Planificación Académica con la respectiva documentación, donde se establece cómo se realiza la planificación de la realización del servicio. Asimismo, se han establecido documentos denominados Caracterizaciones y Planes de Calidad para los procesos de realización del servicio del SICA, en estos documentos se define lo siguiente:

- Los criterios de aceptación del producto o servicio.
- Las actividades requeridas para la verificación, control y seguimiento del producto o servicio.
- Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia que los procesos y el producto o servicio cumplen con los requisitos.

Para el cierre de programas se ha establecido el documento VRPD-P-03 Cierre de Programas.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1 Comunicación con el Cliente

La UPC ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los Alumnos relativas a lo siguiente:

- La información sobre el servicio que ofrece la UPC. Esta información se le brinda al cliente mediante folletos, encartes, página web de la UPC y otros medios.
- Se cuenta con canales de contacto definidos para la atención de consultas, quejas y sugerencias, las mismas que incluyen counters de atención en cada sede a cargo de los Directores Académicos de Campus y Servicios Académicos de la Escuela de Postgrado, y con central telefónica, contacto web y UPC móvil **a cargo de la Gerencia de Calidad de Servicio.**
- Todos los alumnos pueden acceder a los docentes, coordinadores de cursos y Directores de Programas y autoridades solicitando reuniones presenciales o por correo electrónico.
- Los cambios en las mallas curriculares son informadas a los alumnos mediante correo electrónico y/o reuniones informativas previamente a la vigencia del cambio y la malla curricular vigente es publicada en la página web de la universidad.
- Información del alumno cuyo control está definido en los Reglamentos de la UPC.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

La UPC determina los siguientes requisitos en los procesos de Diseño y desarrollo y de Revisión de Programas:

- Requisitos especificados por clientes
- Requisitos no establecidos por clientes, pero necesarios para la realización del servicio
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la realización del servicio

La UPC revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de comprometerse a proporcionar el servicio al cliente. La UPC se asegura que:

- Se definen los requisitos del servicio en la información documentada del SICA
- Se le entrega información de los programas a los postulantes durante los procesos de Prospección y Admisión para garantizar que se cumpla con el perfil de ingreso de cada programa a través de los procesos **de Admisión de pregrado y postgrado.**
- La UPC tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos, para lo cual cuenta con **actividades de planificación y control para todos los procesos de la cadena de valor y habilitadores.**

Cuando se realizan cambios en los programas (por ejemplo curriculares, de modalidad, entre otros), la UPC se asegura de que la información documentada del SICA, como los sílabos, materiales de clases y registros correspondientes, así como los sistemas informáticos, sean modificados y que el personal sea consciente de dichas modificaciones.

8.3 Diseño y Desarrollo

La UPC gestiona el diseño y desarrollo del servicio educativo a través de los Procedimientos VRPD-P-01 Diseño y Desarrollo de Programas y VRA-P-02 Cambios en los Programas, ambos de aplicación a Pregrado y Postgrado.

8.4 Control de Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

La Institución se asegura que los productos o servicios adquiridos, cumplan con los requisitos de compra especificados. El macro proceso de Logística es gestionado por un proveedor externo que es gestionado por la Dirección de Finanzas y Administración. La evaluación y reevaluación de proveedores las realiza cada área usuaria, para lo cual se ha establecido el procedimiento de SICA-P-05 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

La contratación y control de compras, tanto de bienes como de servicios, se ejecutan a través de

Aprobado por: V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad	Fecha: 30/07/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



los siguientes procedimientos:

- SICA-PYO-16 Política de Compras
- SICA-PYO-17 Política de Compras Urgentes y de Emergencia
- SICA-PYO-18 Política de No Pagar sin Orden de Compra
- GFA-FPA-P-04 Compras de Activos
- LOG-CSC-P-01 Compra de Pasajes Aéreos
- LOG-CSC-P-03 Gestión de Contratos y Convenios

8.5 Producción y Prestación del Servicio

8.5.1 Control de la Prestación del Servicio

La UPC planifica y desarrolla la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- Documentos denominados Caracterizaciones, estos documentos establecen los requisitos de las entradas, salidas e indicadores de cada proceso
- Documentos denominados Planes de Calidad para los procesos, estos documentos establecen los controles y los monitores para cada riesgo identificado en cada proceso, los responsables y los documentos relacionados a los mismos

La lista de Caracterizaciones y Planes de Calidad se puede visualizar en el SICA-P-01-F01 Listado maestro de documentación en <http://sica.upc.edu.pe>.

La UPC realiza la validación de las competencias obtenidas por el alumno como resultado del proceso de Enseñanza y Aprendizaje y los procesos que lo complementan a través del proceso de Assessment y el cumplimiento de objetivos de los programas a través del Program Review.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Durante el proceso de Admisión, se asigna a cada postulante aprobado un código único de alumno UPC, con el cual se le identificará a través de los procesos de la UPC. El registro del código de alumno UPC se realiza en los sistemas informáticos de la universidad.

8.5.3 Propiedad de los Alumnos o Proveedores externos

Se considera propiedad de los alumnos:

- Datos personales brindados en el macro proceso de Admisión

Aprobado por:

VºBº Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



- Notas obtenidas durante los estudios en la UPC
- La propiedad intelectual

La UPC identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los alumnos mientras está siendo utilizada en los procesos del SICA.

No se ha identificado la necesidad de salvaguardar propiedad de proveedores para la gestión del servicio de enseñanza.

8.5.4 Preservación

Este requisito aplica a los procesos de Registros académicos donde se preserva toda la información académica de las asignaturas y los alumnos, así como las actividades de certificación y titulación para lo cual se han establecido los documentos respectivos.

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

La UPC cuenta con el Macroproceso Alumni a través del cual gestiona a los alumnos de pregrado y postgrado que incluyen comunicación permanente, gestión de bolsa de trabajo, organización de eventos con los exalumnos y constante envío de información de cursos de actualización.

8.5.6 Control de los Cambios

La actualización curricular se gestiona a través del procedimiento VRA-P-02 Cambios en los Programas. Todos los registros de los cambios generados en los procesos de cambio curricular quedan registrados en los módulos de registros académicos y el área de Registro curricular custodia el expediente que sustenta el cambio curricular.

En caso de cambios en los procesos se ajusta los planes de calidad y se revisa el análisis de riesgos.

Los cambios significativos antes de su implementación deben pasar por revisión del Rector y Vicerrector Académico y de Investigación, y requieren revisión de su impacto en el SICA y ser comunicados a los organismos acreditadores de acuerdo a sus procedimientos internos.

Entre los cuales se encuentran:

- Cualquier cambio en la situación jurídica, forma de control o la propiedad de la institución
- La incorporación de cursos o programas que representan un cambio significativo, ya sea en el contenido o método de dictado
- Inclusión de programas de grado en el que se ofrecen 50% o más del programa a través de

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



educación a distancia o por vía electrónica, a menos que la institución cuenta con la aprobación general de los programas de educación a distancia

- El inicio de cualquier programa de grado cuyos requisitos para la graduación se basan en el dominio de las competencias en lugar de la acumulación de horas de crédito
- La incorporación de cursos o programas, incluyendo titulaciones conjuntas o dobles, en un grado o nivel para el que la institución no tiene la aprobación general
- Un cambio en la definición de las horas por crédito
- Un cambio sustancial en el número de horas o de créditos de un programa
- El establecimiento de una ubicación adicional que es de 40 kilómetros o más desde el campus principal y en el que la institución ofrece al menos el 50% de un programa educativo
- El establecimiento de un nuevo programa de estudios que se entregará bajo contrato con otra institución u organización no acreditada
- La adquisición de cualquier otra institución o cualquier programa o ubicación de otra institución
- La adición de una nueva sede.

El control de cambios de los módulos académicos y administrativos se ejecuta de acuerdo al procedimiento Control de Documentos y Registros del SICA.

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

La UPC cuenta con el proceso de Graduación/Certificación a través del cual se confirma que los alumnos de pregrado y postgrado obtienen las competencias definidas en cada programa de acuerdo a lo definido en el Modelo Educativo UPC. Incluido en EPG-SA-PR-06 Cierre para Graduación, GYT-PLCA-01 Emisión de Grado de Bachiller y GYT-PLA-01 Titulación.

Toda la información documentada generada en los procesos de Graduación/Certificación son debidamente custodiados por el área de Grados y Títulos y Servicios Académicos para pregrado y postgrado respectivamente.

En cada nivel el alumno debe cumplir con las competencias definidas en la malla curricular vigente, los requisitos de cada asignatura están definidos en los sílabos respectivo.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

La UPC se asegura que las salidas no conformes con los requisitos, se controlan e identifican. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento las salidas no conformes están definidos en el procedimiento SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No conforme.

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.

9.1.1 Satisfacción del Cliente

La UPC realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de los alumnos con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Para lo cual en el macro proceso Autoevaluación DACA se ha establecido la documentación respectiva. Asimismo, **se** gestiona la medición del Nivel de Satisfacción General de los Alumnos, el Nivel de Satisfacción e Inserción Laboral de los egresados de la UPC **y el Nivel de Satisfacción del Empleador.**

9.1.2 Análisis y Evaluación

La UPC determina, recopila y analiza los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los procesos y de otras fuentes como la evaluación de la satisfacción del cliente, y auditorías de calidad.

El análisis de datos proporciona información para la toma de decisiones en relación a:

- La satisfacción del alumno, esto se describe en la información documentada del macro proceso Análisis/Evaluación
- La conformidad con los requisitos del servicio, esto se describe en el procedimiento SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No conforme
- Las características y tendencias de los procesos, esto se analiza a través de los Indicadores de los procesos
- Los proveedores, esto se describe en el procedimiento SICA-P-05 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

9.1.3 Seguimiento y Medición

La UPC realiza el seguimiento y medición de los procesos del SICA para demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados. El seguimiento de los procesos se realiza a través del monitoreo definido en los documentos denominados Planes de Calidad de cada proceso. Asimismo, en los documentos denominados Caracterizaciones se han definido Indicadores, los cuales se miden y registran en las tablas de indicadores de cada proceso. En las tablas de indicadores de cada proceso se han definido metas y cuando estas metas no se cumplen se registra como No Conformidad ejecutando el procedimiento SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No conforme.

La UPC hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen

Aprobado por:

V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad

Fecha:

30/07/2018

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad



los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas en los documentos denominados Caracterizaciones y Planes de Calidad de cada proceso. Cuando en alguna de las etapas del proceso de realización del servicio se identifica un incumplimiento se aplica lo establecido en el procedimiento SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No conforme.

9.2 Auditorías Internas

Las auditorías internas de calidad se realizan de acuerdo al procedimiento SICA-P-02 Auditorías Internas.

9.3 Revisión por la Dirección

La UPC revisa el SICA por lo menos dos veces al año para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SICA, incluyendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad. Asimismo, la UPC mantiene información documentada de las Revisiones por la Dirección en los documentos denominados Informes de la Revisión por la Alta Dirección.

La información de entrada para la Revisión por la Dirección incluye:

- Los resultados de auditorías
- El grado en que se han logrado los Objetivos de Calidad
- La retroalimentación del cliente y partes interesadas
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
- El estado de las acciones correctivas
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Los cambios que podrían afectar al SICA
- Las recomendaciones para la mejora

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SICA y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos

10. MEJORA

Aprobado por: V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad	Fecha: 30/07/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	



10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas

La UPC toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, **para ello cuenta con diversas herramientas como:**

Herramienta	En qué caso se usa?
Solicitud de acción correctiva (SICA-P-03 Acciones Correctivas y Servicio No conforme)	Auditorías internas Hallazgo del personal Evaluación 360 Quejas o Reclamos Servicios no Conformes
Plan de tratamiento de quejas y reclamos repetitivos o de alto impacto	Quejas y Reclamos
Planes de acción de mejora	Program Review Assessment Encuesta de NPS Seguimiento a SLA Seguimiento de Quejas y Reclamos Informes de Gestión de Problemas - TI
Acciones de mejora de revisión por la dirección	Seguimiento a tareas en el módulo de Revisión por la Dirección

10.2 Mejora Continua

La UPC mejora continuamente la eficacia del SICA mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, la gestión de riesgos de procesos, la revisión por la Dirección, los procesos de Assessment y Program Review, y los proyectos de mejora derivados de los planes estratégicos de la organización y los programas.

Aprobado por:	Fecha:
Manuel Cortes-Fontcuberta Representante de la Dirección SICA Director de Aseguramiento de la Calidad	30/07/2018

Aprobado por:	Fecha:
V°B° Representante de la Dirección - Director de Aseguramiento de la Calidad	30/07/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad	