

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

OFICINA GENERAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN



PLAN DE CALIDAD

AYACUCHO – PERÚ
2016

INTRODUCCIÓN

Desde el año 2006 en que se creó la Oficina General de Calidad y Acreditación de la Real, Pontificia y Nacional Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga se viene hablando de la calidad como un requisito imprescindible en mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos que contribuyan en la calidad educativa, como así lo demanda la sociedad. Actualmente parece plenamente asumido por el sector que el concepto de calidad, orientado a procurar el ejercicio real de derechos de las personas, viene siendo asumido por la sociedad como una cultura de calidad que se enmarca en el cumplimiento de la Misión, la Visión y los Valores. Por ello, la calidad de vida y dignidad de los clientes, beneficiarios, usuarios y otras partes interesadas prioritarias deben ser la piedra angular de cualquier sistema de calidad en las universidades

El principio de gestión de la calidad, que se fundamenta en la orientación hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de clientes, beneficiarios o usuarios, no es solo imprescindible a la hora de evaluar la coherencia entre la acción y la Misión de las universidades, sino que también lo es para garantizar la gestión eficiente de los recursos disponibles y una actuación responsable consecuente con las demandas de la sociedad civil que las sustentan.

Para implantar un sistema de gestión de la calidad que resulte eficaz, en cuanto a la mejora de los derechos de las personas, requiere de una decisión estratégica de la organización que afectará a su forma de trabajar, y que por tanto requerirá de una serie de decisiones, cambios formales y mentalidad que pueden conllevar cierto tiempo. Son muchas las decisiones que hay que tomar y muchas las actividades que hay que realizar hasta llegar a implantar un sistema que funcione de forma eficiente y efectiva que busque la excelencia de manera sistemática y sostenida.

Como primer paso es conocer, a través del análisis, DAFO en qué punto está nuestra organización en relación a cada uno de los distintos aspectos de la gestión de la calidad, identificando las principales deficiencias, carencias y problemas que impiden mejorar la satisfacción de los grupos interesados. En segundo lugar, el análisis nos debe llevar a definir y sistematizar las posibles acciones de mejora que maximicen el impacto de la acción de la organización.

Estas acciones, una vez programadas, priorizadas, valoradas y, en su caso, aprobadas por los órganos de gobierno de la entidad, conformarán el Plan de Calidad. Este Plan de Calidad deberá ser coherente con los referentes estratégicos de la organización y dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas prioritarias, entre las que destacan los clientes y destinatarios finales de los servicios de las organizaciones.

II. GENERALIDADES

JUSTIFICACIÓN

El tema de aseguramiento de la calidad se ha puesto firmemente en la agenda de la mayoría de países desde inicios de la década de los noventa. Encontrándonos en la era de la información y su rol como componente esencial del desarrollo de los países. Al mismo tiempo, la educación superior ya no se encuentra limitada por las fronteras nacionales, y el conocimiento, los desarrollos tecnológicos, los servicios educativos, las personas, cruzan fronteras y la globalización se ha convertido en una de las palabras claves de nuestro tiempo.

Los cambios sociales que afectaron y afectan a la universidad de Huamanga han generado que baje significativamente la calidad educativa, traduciéndose en un descontento y alejamiento de la sociedad ayacuchana; pero actualmente la mayoría de la comunidad San Cristobalina han entendido el papel que corresponde a la educación superior, particularmente centrado en la contribución que el capital humano es un componente esencial del crecimiento y la competitividad de la región, la nación y el mundo; que es un factor decisivo para ampliar las oportunidades de las personas en el mercado laboral y favorecer la movilidad social y que además, desempeña un rol clave para el funcionamiento de las instituciones que hacen posible la gobernabilidad democrática y el desarrollo de los países.

Los momentos actuales exigen la movilidad de estudiantes, académicos y profesionales, que obliga a dar cuenta de la calidad de la formación más allá de las fronteras nacionales; la percepción de que los beneficios de la educación superior tienen a privatizarse, y por tanto, a justificar el acceso a recursos privados para su financiamiento; finalmente, los cambios en las demandas del sector productivo y de servicios con relación a las competencias requeridas de parte de los profesionales de las respectivas áreas. Todos estos cambios, y muchos más, han ido modificando las características de la educación superior y justificando la necesidad de establecer mecanismos de aseguramiento de la calidad que den garantía pública acerca de la calidad de la universidad y de las carreras profesionales que ofrecemos.

El Perú atraviesa por una de sus mejores bonanzas económicas y los gobiernos pasados y el actual, se encuentran totalmente convencidos por una educación de calidad y vienen dando el apoyo legal, técnico y económico para que las universidades implementen sistemas de calidad y acrediten las instituciones de educación superior universitaria y las carreras profesionales; por tanto consideramos que es posible obtener el financiamiento del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para esta primera etapa en la que las escuelas de formación profesional concluyan con la Autoevaluación, Plan de Mejora, y en base a estos documentos la universidad pueda poner a licitación la elaboración de los perfiles Proyectos de Inversión Pública que puedan ser viabilizados por el MEF.

POLITICA DE CALIDAD

Nuestro Compromiso de la oficina General de Calidad y Acreditación es lograr el licenciamiento y acreditación institucional de las carreras profesionales y de post grado. De esta forma pretendemos ofrecer a nuestros clientes internos y externos el mejor servicio académico administrativo que contribuya en una educación de calidad hacia el logro de la internacionalización de la universidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el fin de contribuir a la consolidación de la Universidad como un referente regional, nacional e internacional en enseñanza superior universitaria y cumplir con el principio inspirador fundacional a la unidad dialéctica "Primun vivere, deinde philosophare", que recoge magistralmente el concepto de la "experiencia, madre de la ciencia"; fundamento que nos permite y permitirá seguir luchando contra la "extrema pobreza de la tierra y la pobreza interior de los hombres" así mismo los pilares fundamentales de este nuevo modelo universitario son: investigación y desarrollo e innovación y emprendimiento, hitos que permitan el desarrollo humano como cúspide de la pirámide, para ello todo el personal de la universidad participará decididamente

en el logro de los siguientes objetivos de calidad total:

Implementar y mantener los sistemas de calidad, sanidad y seguridad laboral que garanticen la satisfacción plena de nuestros clientes internos y externos.

Sustentar y conservar el liderazgo en calidad e incrementar la participación de los usuarios a la vez propiciar su incremento, especialmente en nuevas actividades.

Desarrollar el potencial humano de la organización, motivar, capacitar, promover y reconocer la excelencia de nuestra gente.

Asegurar la participación del personal de primer nivel en todos los procesos de la institución

Mantener una constante preocupación por la eficacia, eficiencia y efectividad de los distintos procesos universitarios, que se vea reflejado en la satisfacción de los estudiantes, docentes, trabajadores administrativos, egresados y grupos de interés.

Efectuar permanentes mejoras y verificar los progresos de nuestras acciones de mejoras continuas a través de indicadores de performance.

Dotar de los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades

Identificar nuevas oportunidades de desarrollo de la universidad

Investigar e implementar métodos y procesos tendientes a incrementar y mejorar nuestra competitividad en producción, calidad y servicios

MISIÓN

Somos una unidad orgánica responsable socialmente, dependiente del vicerrectorado académico que genera y promueve una cultura de calidad a través del apoyo y asesoramiento en los procesos de licenciamiento y acreditación de las carreras profesionales, escuela de post grado e institucional, estableciendo objetivos, estrategias y metas que contribuyan al desarrollo humano y social a nivel nacional y mundial

VISIÓN

En los próximos 10 años seremos una unidad de línea, dependiente del rectorado que promueve una cultura de calidad y apoya de manera decisiva en consolidar la internacionalización y mundialización de la universidad; así como la reacreditación de las carreras profesionales, escuela de post grado e institucional a nivel nacional e internacional; cuenta con profesionales competentes, comprometidos con la educación de calidad que beneficie a los estudiantes y la sociedad nacional e internacional

VALORES

Honestidad

Identidad cultural

Equidad

Respeto

Responsabilidad social

Tolerancia

Transparencia

DEFINICIÓN DE UNIVERSIDAD

Un centro de enseñanza superior en el cual se formen profesionales con competencias académicas, científicas, técnicas y de valores ciudadanos para contribuir a la ciencia, la cultura, al adelanto técnico y social del país y en forma muy especial promueve el desarrollo humano. Una institución que practica la cultura de calidad donde se promueve la libertad de expresión y respeto, donde el progreso de la universidad signifique a su vez, el progreso de cada uno de sus componentes.

2. IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNSCH

El proceso de implantación requerirá, una serie de decisiones y cambios formales en la manera de funcionar de la organización, pero también, y sobre todo, se gestione una cultura organizacional donde se gestione la interiorización de los principios de la calidad, por parte de los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y grupos de interés, asegure la eficiencia, eficacia, efectividad y sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad enfocado hacia la mejora continua. Ambas son caras de una misma moneda, y dado que afectan al corazón mismo de la organización, cualquier modificación sobre ellas debe enfocarse como un proceso de cambio. En este proceso considero que los hitos institucionales debería ser la educación de calidad, investigación y desarrollo e innovación y emprendimiento, hitos que permitan el bombeo del corazón institucional que es el desarrollo humano, para ello la Universidad deberá establecer estrategias de articulación con el estado y la empresa. Por estos motivos se hace necesario el levantamiento real y preciso de la información base que permita establecer planes de mejora continua que apunta hacia la constancia y progresión en el proceso de cambio hacia la mejora, y no tanto hacia un antes y un después, en el que a partir de un punto de inflexión una organización pase de la gestión sin calidad, a la gestión con calidad de sus actividades y servicios.

Por lo tanto se hace imprescindible que el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad sea una decisión estratégica de la organización. En este contexto se requiere el compromiso real de las autoridades, docentes, trabajadores administrativos y estudiantes para asegurar que se aplican los recursos necesarios para desarrollar, operar y mantener el sistema de gestión de la calidad, así como para definir políticas y objetivos de calidad y supervisar y revisar todo el sistema de calidad periódicamente.

2.1. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

En esta primera fase se tomó la decisión de iniciar el proceso comunicándolo a toda la organización y planificando las acciones que se llevan y llevarán a cabo. Conocedores de la situación real de la gloriosa universidad de Huamanga, información que se obtuvo durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional, donde resaltaba el poco conocimiento sobre los sistemas de gestión de calidad, acreditación, autoevaluación, gestión de la cultura organizacional, clima laboral, desarrollo humano, responsabilidad social universitaria, licenciamiento, entre otros por los miembros de la comunidad universitaria; así mismo poco interés por poner en agenda estos temas. Es así que era notorio un sistema de gestión tradicional caracterizado por la detección, supervisión, individualismo, objetivos de corto plazo, gritos, retos, resultados, sólo los jefes piensan, muchos proveedores, autoritarismo, impresiones, pareceres, apagar incendios el cual conllevó a una insatisfacción por parte de los miembros universitarios y la sociedad en su conjunto. A partir de la creación de la Oficina General de Calidad y Acreditación de la Universidad en el año 2007, se encontraba estancada y con grandes riesgos de experimentar hasta retrocesos en algunas EFP, por lo que hasta la fecha ninguna EFP ha logrado acreditar y los procesos de autoevaluación con poco avance. Esta situación probablemente se deba a la ausencia de una estrategia adecuada que adoptó el VRAC y la Oficina General de Calidad y Acreditación y del empoderamiento del proceso por parte de la comunidad universitaria: Autoridades (Asamblea Universitaria, Rector, Vicerrectores, Consejo Universitario, Consejo de Facultad, Decanos, Directores de Escuela, Coordinadores de Investigación, Coordinadores de Proyección Social y Extensión Universitaria, Jefes de Departamento y otros), Docentes, Estudiantes y Administrativos.

Sin embargo la Oficina General de Calidad y Acreditación en convenio con la ANR ha formado más de 36 docentes especialistas en procesos de autoevaluación y acreditación.

Las carreras profesionales de pregrado en el 100% iniciaron el proceso de autoevaluación con fines de mejora y acreditación; así mismo el proceso de autoevaluación a nivel institucional; sin embargo la Escuela de Post Grado, aún no inicia formalmente con el proceso de autoevaluación y acreditación. En aquellas que ya iniciaron el proceso de autoevaluación existen diferentes grados de avances, resaltando la carrera profesional de obstetricia que se encuentra en un 72,2% de cumplimiento de estándares

La Universidad cuenta con documentos desactualizados como el Reglamento General, Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Organigrama, Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Procedimientos (MAPRO) los cuales deben ser replanteados en términos de sistemas de gestión de calidad, las necesidades institucionales y de cada una de sus dependencias.

No existe apoyo legal en el Estatuto, Reglamento General de la UNSCH que redimensione las competencias de la Oficina General de Calidad y Acreditación, otorgándole mayores funciones para contribuir en efectivizar los procesos de acreditación; así mismo no se cuenta con apoyo técnico, logístico y económico acorde al rol de la oficina y la baja bonificación de sus miembros.

EJES ESTRATÉGICOS

PROCESO ESTRATÉGICO: GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Gestión del capital humano
- Gestión de la calidad
- Gestión de la medición, análisis y mejora continua
- Gestión de la carrera profesional

PROCESO CLAVE: FORMACIÓN PROFESIONAL

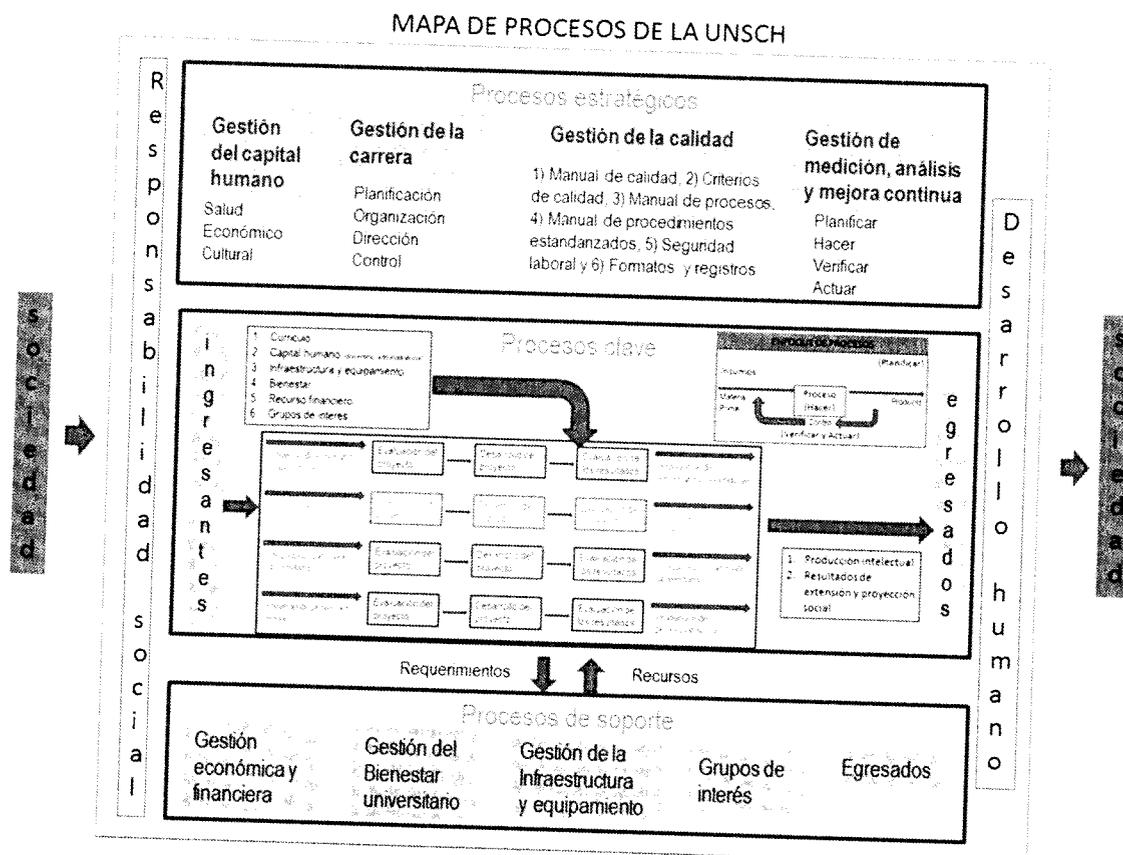
- Proyecto de enseñanza-aprendizaje
- Proyecto de investigación
- Proyecto de extensión universitaria
- Proyecto de proyección social

PROCESO DE SOPORTE

- Gestión económica y financiera
- Gestión de bienestar universitario
- Gestión de Infraestructura y equipamiento
- Grupos de interés
- Egresados

PROCESOS TRANSVERSALES

- Responsabilidad social
- Desarrollo humano



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. Elaborar un programa de gestión del capital humano que priorice la captación del capital humano eficiente, su salud física, mental, familiar y social, sus capacitaciones, investigaciones, innovación, emprendimiento, desarrollo, ingreso económico, responsabilidad social universitaria, etc. que conlleve al desarrollo humano
2. Elaborar, validar e implementar el Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008
3. Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de formación profesional en las distintas carreras profesionales

FORMACIÓN PROFESIONAL

1. Elaborar y revisar periódicamente el proyecto educativo - currículo de las carreras profesionales
2. Desarrollar investigaciones de trascendencia regional, nacional e internacional, incorporando docentes, estudiantes y otros profesionales investigadores
3. Implementar un sistema de extensión universitaria sostenible y coherente a las exigencias y necesidades del sector económico, político y social, con participación de la comunidad universitaria

4. Implementar un sistema de proyección social sostenible y coherente a las exigencias y necesidades del sector económico, político y social, con participación de la comunidad universitaria

PROCESO DE SOPORTE

1. Elaborar y validar, de manera participativa, sistemas de gestión económica y financiera
2. Planificar, organizar, dirigir y controlar los sistemas de bienestar universitario para estudiantes, docentes y administrativos
3. Contar con un sistema de gestión de la infraestructura y equipamiento, operación, ampliación, modernización, renovación y mantenimiento
4. Contar con un sistema de coordinación y articulación con grupos de interés
5. Contar con un sistema de coordinación y articulación con egresados

ESTRATEGIAS

GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. Revisar las normas sobre los procesos de contrata y nombramiento de docentes y trabajadores administrativos.
2. Implementar un sistema de admisión en concordancia al proceso de acreditación
3. Implementar con la logística necesaria los servicios de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento
4. Elaborar programas de capacitación de docentes, administrativos y estudiantes
5. Dar las facilidades logísticas para la publicación de artículos científicos, libros científicos y mejorar la eficacia en investigación científica y tecnológica.
6. Promover los procesos de innovación, emprendimiento, desarrollo y responsabilidad social universitaria, que conlleve al desarrollo humano
7. Elaborar programas de motivación e incentivos para autoridades, estudiantes, docentes y administrativos
8. Elaborar, validar e implementar el Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008
9. Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de formación profesional en las distintas carreras profesionales

FORMACIÓN PROFESIONAL

1. Elaborar el proyecto educativo - currículo de las carreras profesionales en concordancia a los estándares de acreditación.
2. Desarrollar investigaciones multi y transdisciplinarias en base a las prioridades nacionales y regionales de investigación
3. Incorporación de docentes investigadores
4. Crear maestrías y doctorados en investigación científica y tecnológica
5. Promocionar las actividades de extensión universitaria y proyección social de la UNSCH a nivel de la región y el país.
6. Dotar con la logística y apoyo económico a los participantes

PROCESO DE SOPORTE

1. Elaborar y validar, de manera participativa, un sistema de gestión económica y financiera
2. Elaborar y validar, de manera participativa, un sistema de gestión de bienestar universitario para estudiantes, docentes y administrativos
3. Contar con un sistema de gestión de la infraestructura y equipamiento, operación, ampliación, modernización, renovación y mantenimiento
4. Contar con una unidad orgánica dependiente del rectorado, que elabore un sistema de coordinación y articulación con egresados y grupos de interés

ACTIVIDADES

GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. El rector debe designar una comisión para la revisión del estatuto y reglamento de la universidad respecto a procesos de contrata y nombramiento de docentes y trabajadores administrativos.
2. La Oficina General de Admisión debe elaborar e implementar un sistema de admisión en concordancia al proceso de acreditación
3. La Oficina General de Bienestar Universitario debe elaborar e implementar con la logística necesaria los servicios de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento
4. La Oficina General de Gestión Académica debe elaborar e implementar programas de capacitación de docentes, administrativos y estudiantes
5. El Vicerrectorado de Investigación debe generar las políticas y facilidades logísticas para la publicación de artículos científicos, libros científicos y mejorar la eficacia en investigación científica y tecnológica.
6. El rector debe promover la creación de una Oficina que promueva los procesos de innovación, emprendimiento, desarrollo y responsabilidad social universitaria, que conlleve al desarrollo humano
7. El rectorado debe elaborar e implementar programas de motivación e incentivos para autoridades, estudiantes, docentes y administrativos
8. La Oficina General de Calidad y Acreditación debe elaborar e implementar el Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la UNSCH
9. Los directores de las escuelas profesionales deben elaborar e implementar sistemas de gestión de carreras profesionales

FORMACIÓN PROFESIONAL

1. Los directores de escuela deben elaborar el proyecto educativo – currículo de las carreras profesionales en concordancia a los estándares de acreditación y al Modelo Educativo de la UNSCH
2. La Oficina General de Investigación e Innovación debe proponer normas que permitan desarrollar investigaciones multi y transdisciplinarias en base a las prioridades nacionales y regionales de investigación
3. El Vicerrectorado de Investigación debe proponer normas para la incorporación de docentes investigadores
4. La Escuela de Post Grado debe proponer proyectos de creación de diplomados, especializaciones maestrías y/o doctorados en investigación científica y tecnológica
5. El Rector debe proponer la creación de la Oficina General de Proyección Social y Extensión Universitaria, que promueva las actividades de extensión universitaria y proyección social de la UNSCH a nivel de la región y el país.
6. La Oficina General de Planificación y Presupuesto debe considerar en su Plan Operativo Institucional el presupuesto para dotar con la logística y apoyo económico a los participantes

PROCESO DE SOPORTE

5. La Oficina General de Planificación y Presupuesto debe elaborar de manera participativa, un sistema de gestión económica y financiera
6. La Oficina General de Bienestar Universitario debe elaborar de manera participativa, un sistema de gestión de bienestar universitario para estudiantes, docentes y administrativos
7. La Oficina General de Administración debe elaborar e implementar un sistema de gestión de la infraestructura y equipamiento, operación, ampliación, modernización, renovación y mantenimiento
8. El rectorado y la Oficina de Racionalización deben proponer la creación de una unidad orgánica

dependiente del rectorado, que elabore un sistema de coordinación y articulación con egresados y grupos de interés