



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
SECRETARÍA GENERAL

CIT

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0596-CU-2017
Piura, 21 de diciembre de 2017

VISTO

El expediente N° 000035-6400-17-4 sin fecha, remitido por el Dr. Hugo Víctor Rosales García Jefe de la Oficina Central de Acreditación y Calidad Académica de la Universidad Nacional de Piura; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 218-2017-OCA YCA-UNP de fecha 06 de diciembre de 2017, el Jefe de la Oficina Central de Acreditación y Calidad de la Universidad Nacional de Piura, manifiesta que después de revisar el Plan de Gestión de la calidad vigente, esta ha sido adecuado y/o modificado por el directorio que conforma este despacho, por lo que solicitamos se apruebe su adecuación y modificación en la instancia correspondiente;

Que, con Oficio N° 2103-VR.ACAD-UNP-2017 de fecha 07 de diciembre de 2017, la Vicerrectora Académica de la UNP, remite el Plan de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional de Piura, a fin de que pase al Pleno de Consejo Universitario para su aprobación y emisión del documento resolutivo correspondiente;

Que, el objetivo del presente plan es mejorar la calidad de la enseñanza profesional del estudiante universitario; fortalecer la investigación integral para el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico, cultural y humanístico de alumnos y docentes; fortalecer la calidad de bienes y servicios que brinda la institución a la comunidad universitaria,

De conformidad al Artículo 174.1 del estatuto de la Universidad nacional de Piura, establece que una de las atribuciones del Consejo Universitario es aprobar a propuesta del Rector, los instrumentos de planeamiento de la Universidad Nacional de Piura;

Estando a lo acordado por Consejo Universitario en su sesión extraordinaria N° 27 de fecha 21 de diciembre de 2017 y a lo dispuesto por el señor Rector, en uso de sus atribuciones legales que le confiere el cargo;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Plan de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional de Piura.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER su publicación en la página WEB de la Universidad Nacional de Piura.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.

(Fdo.) Dr. CÉSAR AUGUSTO REYES PEÑA, Rector de la Universidad Nacional de Piura

(Fdo.) Dr. DENNYS RAFIN SILVA VALDIVIEZO, Secretario General de la Universidad Nacional de Piura.

c.c: RECTOR, VR.ACAD, VRI,DGA, OCA YCA, CIT (Portal de transparencia)

OCI, OCP, ARCHIVO (2)

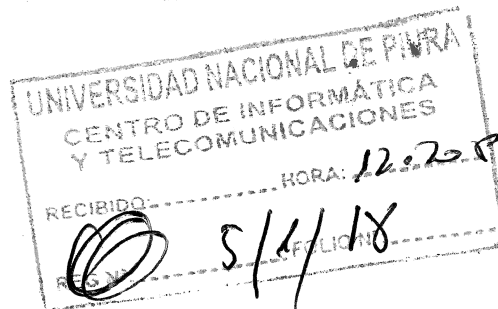
10 copias - JPAA



César Augusto Reyes Peña
RECTOR



[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. César Augusto Reyes Peña
RECTOR

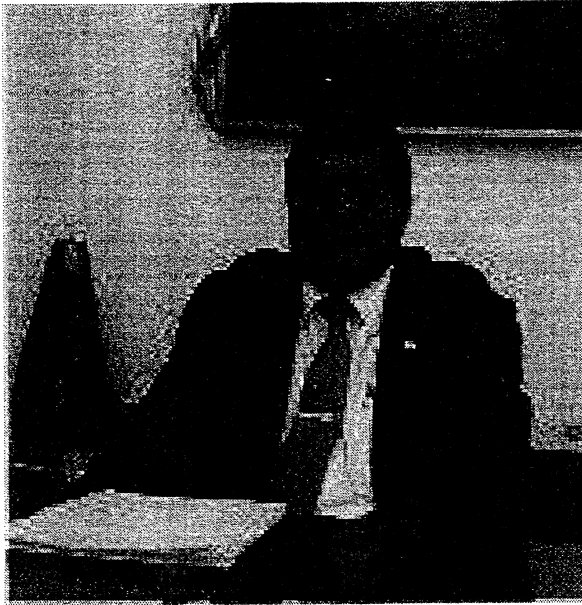
Dra. Yojany Abad Sullón
VICERRECTORA ACADEMICA

Dr. Germán Sánchez Arteaga
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN



PRESENTACIÓN

La gestión de la calidad es un desafío al que no puede rehuir ninguna institución en el siglo XXI, la apertura e integración de mercados que caracterizan este siglo, obligan a las instituciones de educación superior a ofrecer servicios competitivos y



de calidad, por lo que garantizar calidad es un requisito fundamental a ofrecer a los potenciales clientes para la toma de decisión la hora de seleccionar servicios de una amplia gama de ofertas que se ofrecen a nivel regional nacional e internacional

En el escenario de la educación superior la calidad, además de ser un desafío, es un compromiso ético del gestor, en razón de que, además de optimizar los recursos que recibe de la sociedad, debe ofrecer a ésta profesionales con conocimientos con elevados niveles de pertinencia, calidad, eficiencia, transparencia y trascendencia.

Además de un desafío, la gestión de la calidad también es un compromiso nacional que se enmarca en el proceso de Reforma Universitaria que se viene implementando en nuestro país.

La gestión que tenemos el honor de dirigir, tiene plena conciencia y convicción de la importancia de la gestión de la calidad, lo que se evidencia en los Lineamientos de Política Institucional de nuestra universidad, que expresan una visión orientada a posicionar a la Universidad Nacional de Piura como líder en el ámbito universitario nacional e internacional

El reto que se presenta en el devenir de las instituciones de educación superior, guía un proceso integral de cambio, la UNP no es ajena a esta dinámica. El proceso integral de cambio en nuestra Institución se expresa en transformaciones en distintos órdenes:

- a) Transformación institucional, que incluye la implementación de nuestro Estatuto universitario, los reglamentos, las políticas, normas, procedimientos y estructura orgánica.
- b) Transformaciones académicas que incluyen los currícula y los procesos académicos.
- c) Transformación tecnológica, en la que se está empezando a trabajar sistemáticamente para diseñar, implementar y en algunos casos actualizar la plataforma para incluir soluciones informáticas en todos los procesos institucionales.
- d) Transformación física, que se expresa en la priorización de necesidades de infraestructura en el campus universitario a través de la implementación de un Programa de mantenimiento, renovación y equipamiento para regular el uso de las edificaciones de la UNP y con apoyo del gobierno y prioridad de la inversión de recursos para la mejora de los espacios destinados a la docencia y la investigación.

Las transformaciones se desarrollarán guiadas por cuatro Objetivos Estratégicos Institucionales: a) *formación profesional integral*, b) *investigación*, c) *modernización de la gestión institucional* y d) *responsabilidad universitaria*.

La Gestión y Aseguramiento de la Calidad, como eje transversal estratégico, se ha concebido para desarrollarse por medio de la gerencia por procesos, con el propósito de certificar y acreditar nuestra institución, sus unidades académicas, procesos, planes de estudios, laboratorios y su personal académico en base a parámetros nacionales e internacionales.

El Plan para la Gestión de la Calidad en la Universidad Nacional de Piura que se pone en sus manos, es el resultado de la participación de distintos actores de la comunidad universitaria, asimismo, la convicción de que unidos podemos concretizar nuestro lema "Duc in altum".

Dr. Cesar Augusto Reyes Peña
Rector Universidad Nacional de Piura

Introducción

Las autoridades de la Universidad Nacional de Piura, elegidas para el período 2015-2020, asumen plenamente los innumerables retos que confrontan en su gestión. Algunos son viejos y conocidos, otros nuevos, otros previsibles. Nada de esto es extraño en una gestión al frente de una universidad como la nuestra. Sin embargo, hay otros desafíos que son desafortunadamente imposibles de avizorar en momentos en que se gesta un panorama universitario lleno de incertidumbres. Las nuevas autoridades esperan encontrar, en conjunto con la comunidad universitaria, las mejores opciones para salir airoso de lo viejo, lo nuevo y lo imprevisible durante el término de su gestión. La visión de la Universidad que ha constituido este equipo rectoral es la de una institución moderna, orientada a retomar los valores iniciales de la UNP: una universidad líder, centrada en brindar una formación profesional integral, con profesores y estudiantes de excelencia.

Este plan ofrece un marco de referencia para que las unidades ejecutoras, con visión integradora y propósito corporativo, incorporen sus objetivos y metas particulares, precisándose diferentes niveles de responsabilidad sin perder la visión del conjunto. Si bien la planificación es siempre necesaria como apoyo a una adecuada gerencia, aquella se hace indispensable en situaciones de escasez, incertidumbre y crisis, al permitir visualizar una situación deseada y orientar las acciones institucionales. Resultado del trabajo en equipo representado en las diferentes áreas del quehacer universitario, el presente plan de gestión reúne, pues, un conjunto de objetivos organizados en cuatro lineamientos de política institucional que pretenden marcar el camino hacia una Universidad del Tercer Milenio. 1. Formación Profesional Integral, 2. Investigación, 3. Modernización de la Gestión Institucional y 4. Responsabilidad Social Universitaria.

La UNP, cumple el rol de ser difusora del saber científico, cultural y tecnológico en la sociedad piurana en su función docente, pero además juega un papel importante como promotora de la investigación científica relacionándose además con la sociedad piurana en forma activa a través de su función de extensión y proyección social. Todo

este sistema esta soportado por la función de Gestión Administrativa que sirve de soporte a las funciones claves de docencia, investigación y responsabilidad social. En este sentido y bajo la premisa de que es responsabilidad de la institución optimizar los procesos que en ella se ejecutan, en aras de maximizar el rendimiento de recursos, surge la necesidad de que la UNP se involucre en todo un proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que la conduzca hacia metas como la Acreditación Nacional e Internacional, tanto a nivel institucional, como a nivel de sus programas, laboratorios, recintos, entre otros. Pero no solo se hace necesaria la acreditación de las dependencias y procesos ligados a las funciones sustantivas de nuestra universidad, sino que también, se vuelve necesario la implementación de sistemas de Gestión de Calidad en aquellas áreas puramente administrativas. Con miras a mejorar los procesos en donde se desarrollan las tareas que hacen posible el funcionamiento de la universidad. Este Plan de Calidad ha sido elaborado tomando en consideración, tanto las características puramente administrativas de las dependencias de apoyo, en donde se desarrollan las funciones adjetivas, como las peculiaridades propias de las áreas donde son ejecutadas las funciones sustantivas de la UNP. Para la concepción de los Objetivos de Calidad planificados para el período de vigencia de este Plan de Calidad han sido consultados todos los actores de la vida universitaria: autoridades, profesores, servidores administrativos y estudiantes

INDICE

PRESENTACION

INTRODUCCION

MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL MODELO DE GESTION UNP

EL MAPA DE PROCESOS SGC-UNP

OBJETIVOS DE CALIDAD 2016-2020

PLANIFICACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO ANUAL

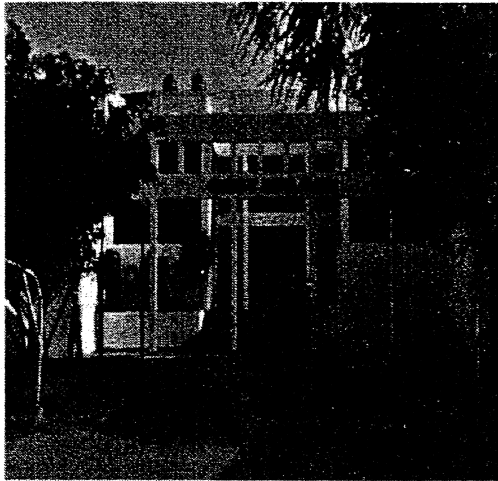
ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC

DE LA CALIDAD

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2016-2020

1. VISION, MISION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

NUESTRA MISION:



Somos una persona jurídica, que goza de autonomía académica, económica y administrativa; genera y difunde conocimiento científico-tecnológico a la población estudiantil, brinda formación con responsabilidad social, humanista, que contribuya al desarrollo sostenible de la región y del país.

NUESTRA VISION:

El año 2021 la Universidad Nacional de Piura es una institución educativa nacional e internacionalmente acreditada, poseedora de fuertes vínculos empresariales, alta responsabilidad social e importantes conexiones con la cooperación técnica internacional. Empoderada en el territorio regional como el principal referente en materia del desarrollo humanístico, científico y tecnológico; se consolida como la institución que fortalece el desarrollo sostenible de la región Piura.

2. MARCO CONCEPTUAL

La búsqueda de la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones ha sido una constante a lo largo de la historia, de este modo el componente de calidad cada día adquiere mayor importancia en todas las organizaciones a nivel nacional e internacional, ya que es considerado como una ventaja competitiva, además de ser una variable que provee confianza al cliente.

a. Calidad. Algunas definiciones generales

Del término calidad, derivado del latín Qualitatum (lo bueno, lo apto), se conocen infinidad de definiciones, ninguna de ellas contradictorias entre sí y todas válidas, de acuerdo al contexto y al marco de referencia donde sean aplicadas. Veamos algunas de estas conceptualizaciones.

- Calidad es hacerlo bien, una sola vez y desde la primera vez.
- Es satisfacción del cliente.
- Cumplimiento de especificaciones.
- Adecuación al uso.
- Calidad es lo que el cliente/usuario está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.
- Es el conjunto de atributos o características que confieren a un producto/servicio la capacidad de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del cliente.

b. La calidad desde el punto de vista de la educación superior.

Tanto por la naturaleza de sus procesos como por las características especiales del cliente, las definiciones tradicionales de calidad, aun conservando su vigencia, necesitan ser complementadas con una serie de conceptualizaciones que les permitan hacerlas adaptables a las funciones básicas de las IES.

Para el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) "el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia -real o utópico- previamente determinado".

Enmarcados entonces en la realidad socioeconómica y geopolítica de la educación superior en el cual se encuentra inmersa la UNP, podemos definir entonces la calidad: *como el conjunto de atributos que confieren a las funciones misionales de una universidad la capacidad de satisfacer los requerimientos de sus clientes/usuarios, de forma que sus egresados posean las destrezas y habilidades requeridas por la sociedad*".

Una conceptualización operativa de la calidad para una IES desagrega todo el proceso en funciones universitarias, procesos asociados a cada función, criterios de evaluación de las funciones e indicadores que permiten evaluar el desempeño de los procesos.

2.1. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación, se presenta la Tabla 1 en la cual se presenta de manera general una visión panorámica de los principales modelos de calidad existente en el mundo y aplicables a la UNP, siempre tomando en consideración que, el mejor modelo para la institución, es aquel que mejor se adapte a sus características específicas.

TABLA NO. 1 COMPARACION ENTRE DIVERSOS MODELOS DE CALIDAD

ISO-9001:2008	*EFQM	MODELO FUNDIBEQ	MALCOLM BALDRIDGE	PREMIO DEMING
Enfoque en el cliente	Liderazgo	Liderazgo y Estilo de Gestión	Liderazgo con visión	Políticas de la calidad y gestión de calidad
Liderazgo	Política y estrategia	Estrategia Desarrollo de las personas	Excelencia en el manejo de los clientes	Organización de la calidad y su difusión
Participación del personal	Personas	Recursos y asociados	Conocimiento organizacional y del personal	Formación y difusión de las técnicas de control de calidad
Enfoque basado en procesos	Alianzas y acuerdos	Procesos y clientes/ciudadanos	Evaluación de los empleados y socios	Recogida, transmisión y utilización de la información de calidad
Enfoque basado en hechos	Procesos	Resultados de clientes/ciudadanos	Agilidad	Análisis de la calidad
Enfoque de sistema para la gestión	Resultados en los clientes	Resultados del desarrollo de las personas	Enfoque en lo futuro	Estandarización.
Mejora continua	Resultados en las personas	Resultados de sociedad	Administración para la innovación	Kanri: control diario, control del proceso y mejora

ntenimiento de Biblioteca	1,676.46	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	15 días
ntenimiento de Granja - Área de Patos	16,020.48	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	8 días
ultad de Ciencias Administrativas	141,728.21			
ntenimiento de Pabellón Administrativo	3,644.96	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	05 días
ntenimiento de Primer y Segundo Nivel de Pabellón de	51,634.20	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	10 días
ultad de Economía	86,449.05	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	30 días
ntenimiento de Pabellón Administrativo	255,267.01			
ntenimiento de Pabellón de Aulas	38,179.44	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	30 días
ntenimiento de Biblioteca/Hemeroteca	12,214.04	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	20 días
ultad de Agronomía	204,873.53	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	25 días
ntenimiento de Campus Parcela	104,963.58			
ntenimiento de Unidad de Servicio y Maquinaria Agrícola (1A)	12,980.00	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	15 días
ntenimiento de Sanidad Vegetal - Laboratorios	6,000.00	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	20 días
ntenimiento de Laboratorio de Fibras	60,869.26	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	25 días
ultad de Ingeniería Pesquera	25,114.32	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	45 días
ntenimiento de Pabellón Nuevo de Aulas	96,171.43			
ntenimiento de Pabellón Nuevo de Laboratorios	18,477.20	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	30 días
ntenimiento de Planta de Procesamiento	39,490.90	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	20 días
	1,636.01	UOI-UOM-OAB	Jefatura UOI-UOM-OAB	15 días

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Resultados en la sociedad	Resultados globales	Administración por hechos	Aseguramiento de la calidad
	Resultados clave		Responsabilidad pública y ciudadana	Resultados de la implantación.
			Enfoque en resultados y valor creado	Planes futuros
			Perspectiva en sistemas	

Los modelos de calidad que se observan en la Tabla N° 1 presentan elementos comunes, entre los cuales destacan:

- Importancia de una gestión orientada a la satisfacción del cliente
- Orientación a la gestión por procesos
- La mejora continua
- Importancia de un liderazgo efectivo para la consecución de los objetivos
- Involucramiento de todo el personal
- Planificación
- Toma de decisiones basadas en hechos, cifras y datos

2.2. EL MODELO SGC-UNP

2.2.1. Fundamento filosófico del modelo del SGC-UNP

El modelo que se plantea para ser aplicado en la UNP consta de dos enfoques diferentes pero complementarios: un modelo general de gestión de calidad que sirve de marco filosófico, y un modelo particular para la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001-2015.

El modelo general de gestión de la calidad en la UNP, está enmarcado en la Mejora Continua que consiste en desarrollar ciclos de mejora en todos los niveles, donde se ejecutan las funciones y los procesos de la organización. Con la aplicación de una modalidad circular, el proceso o proyecto no termina cuando se obtiene el resultado deseado, sino que más bien, se inicia un nuevo desafío no sólo para el responsable de cada proceso o proyecto emprendido, sino también para la propia organización. Además, el ciclo de mejora continua permite identificar las oportunidades de mejora y se aplican análisis con métodos más simples y eficientes para reducir costos y mejorar la calidad de los servicios que brinda la organización.

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. A través del ciclo PHVA la organización planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que, en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la organización implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave.

Planificar: Establecer los objetivos y procesos para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos documentados.

Verificar: Realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y requisitos para el producto, informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar constantemente el desempeño de los procesos.

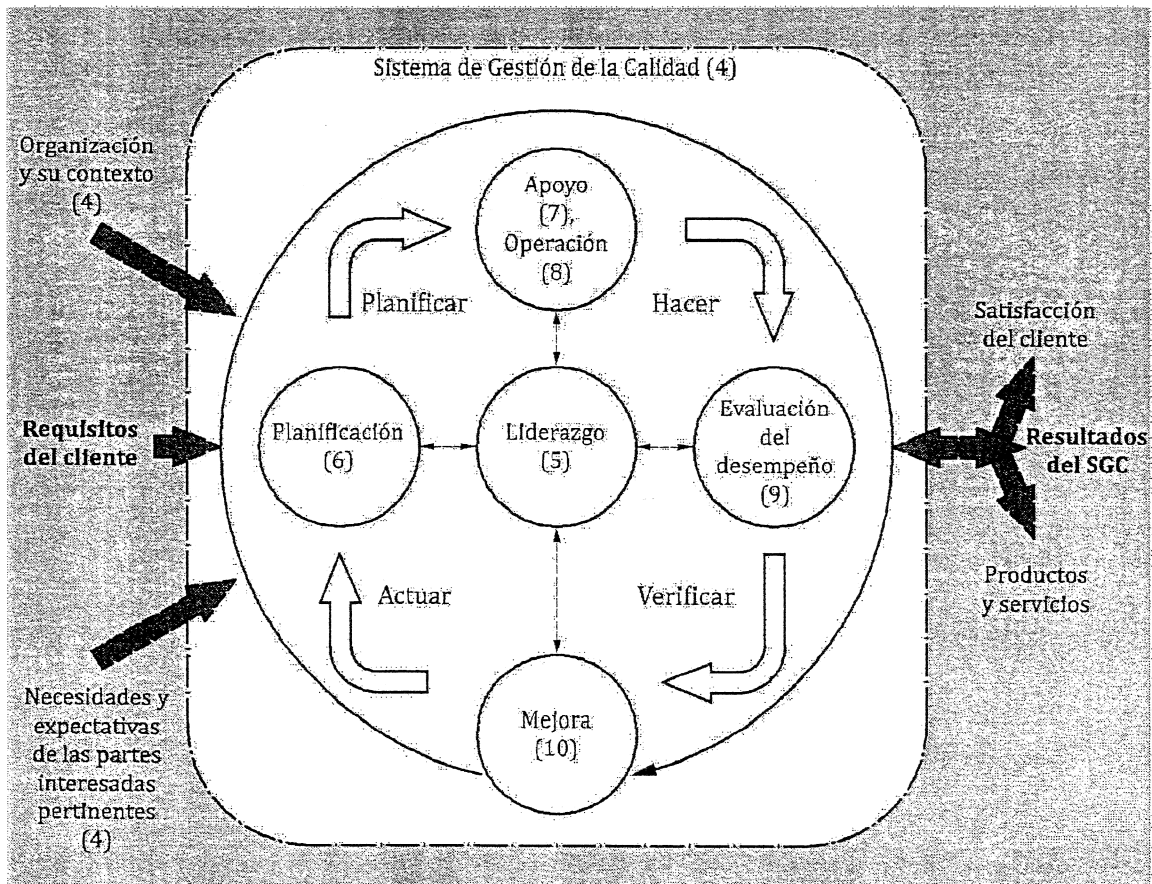


Figura1. Representación de la estructura de la Norma ISO alineada con el ciclo PHVA

2.2.2. Sistema de Gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad se puede entender como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en materia de calidad. Dicho sistema de gestión de la calidad (SGC) trae enormes beneficios para las organizaciones ya que, mejora continuamente los productos y servicios que ofrece, brinda una atención amable y oportuna a sus clientes, permite la transparencia en el desarrollo de sus procesos, asegura el apego a los objetivos, leyes y normas que lo rigen, da un reconocimiento de la importancia de sus interacciones y procesos,

posibilita la integración del trabajo en armonía y bajo procesos, logra que la adquisición de insumos sea de acuerdo a las necesidades, consigue el mejoramiento de los niveles de satisfacción y opinión del cliente, aumenta la productividad, mejora la comunicación y el flujo de información, generando así ventajas competitivas en su entorno.

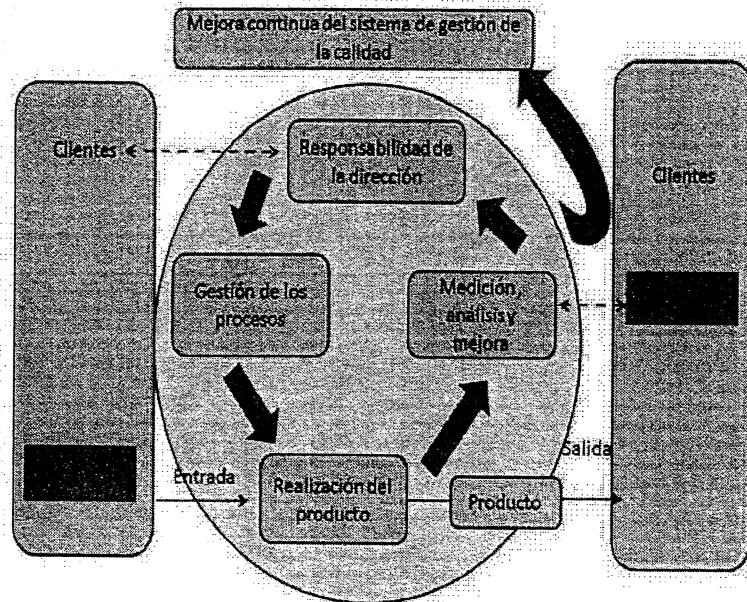
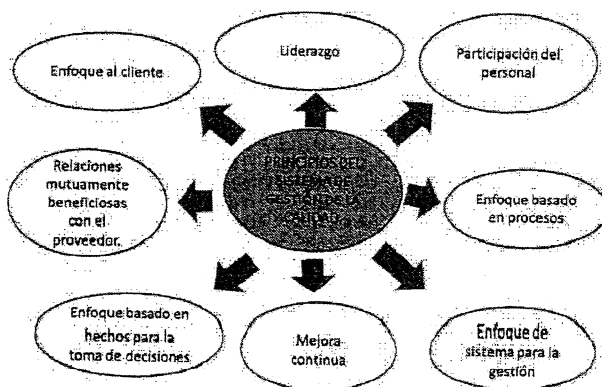


Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. Fuente: Norma ISO 9000 (2000).

2.2.3. Principios de gestión de la calidad



Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito documentando, implementando y manteniendo un sistema de gestión

que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño, mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

2.3. El modelo del SGC-UNP.

El PGC-UNP, se fundamenta en el Ciclo de la Mejora Continua (P-H-V-A) o Ciclo de Deming, desplegado en las funciones básicas de la Universidad: Procesos clave o misionales (docencia, Investigación, Extensión y proyección social), en los Procesos de apoyo y en los estratégicos. Este modelo se manifiesta en dos dimensiones: una dimensión estratégica que se enfoca en la optimización de los procesos clave y una dimensión táctica que se ocupa del mejoramiento continuo de los procesos de apoyo.

Para desarrollar ambas dimensiones se prevé la adopción del presente Plan de Gestión de la Calidad 2016- 2020, el cual se despliega en los planes operativos correspondientes. Para la implementación de este Plan de Calidad usamos como orientación conceptual y filosófica la Gestión por Procesos, concibiendo los correspondientes planes de Acción en cada una de estas áreas, lo cual garantiza poder aplicar los instrumentos de seguimiento y mejora correspondientes.

En la gestión de los procesos clave de la universidad: docencia, investigación y extensión, planteamos la adopción de un proyecto académico enfocado en la acreditación institucional y de los procesos sustantivos que la UNP desarrolla, así como sus programas, laboratorios, recintos, entre otros.

2.3.1. Principios del Modelo de Gestión -UNP

El Plan de Gestión de la Calidad está basado en una serie de principios en los cuales ha de fundamentarse su operatividad, y que en gran medida serán garantía del éxito y la consecución de los objetivos planteados:

- **Institucionalidad:** Las políticas aprobadas por la Asamblea Universitaria y por el Consejo Universitario han de servir de marco regulador de cada una de las medidas/acciones planteadas en este Plan de Calidad
- **Transparencia:** como una forma de asegurar la confianza de los actores de la comunidad universitaria de la UNP, así como de su participación en todos los procesos orientados hacia la mejora institucional

- **Integración:** las acciones/medidas planteadas en este Plan de Gestión de la Calidad debe procurar la integración de todos los sistemas que componen el sistema de gestión de la vida universitaria.
- **Viabilidad:** las medidas y acciones planteadas deben ser realizadas dentro del marco de las condiciones institucionales en que se desenvuelven las actividades universitarias, en otras palabras, debemos plantearnos metas posibles de conseguir.
- **Pertinencia:** las medidas que se adopten deben estar dirigidas a resolver problemas específicos y concretos, acordes con las necesidades de la sociedad piurana.
- **Susceptible de medición:** Las medidas /acciones que se planteen y desarrollen deben ser susceptibles de medición
- **Vinculante:** las acciones a desarrollar en el marco de este plan de gestión, deben propiciar un ambiente en donde todos: estudiantes, empleados y profesores se sientan partes de la solución. Es decir, se requiere que todos se sientan involucrados en la mejora y devenir de la UNP.
- **Flexible:** las actividades/medidas que se programen deben permitir los ajustes en el momento necesario.
- **Compromiso:** la consecución de los objetivos y metas que se plasman en este documento, solo serán posibles si todos los miembros de la comunidad universitaria asumimos el compromiso de aportar todos los recursos y esfuerzos necesarios para ejecutar las acciones planteadas en los plazos establecidos.
- **Continuidad:** los objetivos, metas, planes y programas establecidos en este Plan de gestión de la Calidad implican un compromiso de las presentes y futuras autoridades de dar continuidad a las medidas y acciones que se inicien en esta gestión universitaria, como única garantía de consolidar un Sistema de Gestión de Calidad sólido y duradero, eficaz y eficiente.

2.4. Alcance

Este Plan de Calidad abarca las funciones: docencia, investigación y de extensión, así como los procesos administrativos de apoyo relacionados, tendrá aplicación en

todos los programas, escuelas, departamentos, dependencias entre otros. Temporalmente ha sido concebido para aplicarse durante el periodo 2016-2020. Servirá de guía operativa en los procesos de acreditación y/o certificación tanto institucional, como de dependencias docentes y administrativas., tanto nacional como internacionalmente.

3. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

En el marco de la reforma universitaria en el Perú, considerando la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, aprobado con DS N° 016-2015-MINEDU, a nivel institucional se ha priorizado los Lineamientos de Política Institucional, aprobados con Resolución Rectoral N° 0436-R-2016, estableciéndose para cada lineamiento un (1) Objetivo Estratégico Institucional, según se detalla:

1. Formación profesional integral
2. Investigación
3. Modernización de la Gestión Institucional
4. Responsabilidad Social Universitaria

Objetivo Estratégico 1

OEI 1.1 Mejorar la calidad de la enseñanza profesional del estudiante universitario.

Acciones estratégicas:

- 1.a. Competencias adecuadas del docente universitario
- 1.b. Currículos actualizados de acuerdo a demanda social y productiva para estudiantes universitarios.
- 1.c. Dotar de infraestructura y equipamiento adecuados
- 1.d. Ofertar servicios adecuados de apoyo a los estudiantes

- 1.e. Otras acciones para el logro del licenciamiento de la entidad.
- 1.f. Establecer alianzas estratégicas con instituciones del entorno para afianzar aprendizaje de alumnos.
- 1.g. Fortalecer procesos de aprendizaje electrónico e investigación con el uso de redes de portales educativos (RELPE) y de recursos educativos abiertos (REA) para los alumnos.
- 1.h. Incrementar la conectividad universitaria y extra universitaria, como apoyo al proceso de aprendizaje.
 - 1.i. Ejecutar el PIP "Creación y equipamiento de las aulas multiusos de la Universidad Nacional de Piura, Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura", y otros viables, vinculados al Programa Presupuestario 0066.
- 1.j. Implantar un Sistema de Seguimiento del egresado de todas las escuelas profesionales.

Objetivo Estratégico 2:

OEI 2.1. Fortalecer la investigación integral para el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico, cultural y humanístico de alumnos y docente.

Acciones estratégicas:

- 2.a. Producir conocimiento de alta rigurosidad a través de la investigación básica y aplicada.
- 2.b. Difundir los resultados de las investigaciones producidas a beneficio de la comunidad.
- 2.c. Garantizar condiciones que favorecen las actividades de investigación de docentes alumnos y egresados.

Objetivo Estratégico 3:

OEI 3.1. Fortalecer la calidad de bienes y servicios que brinda la institución a la comunidad universitaria y a terceros.

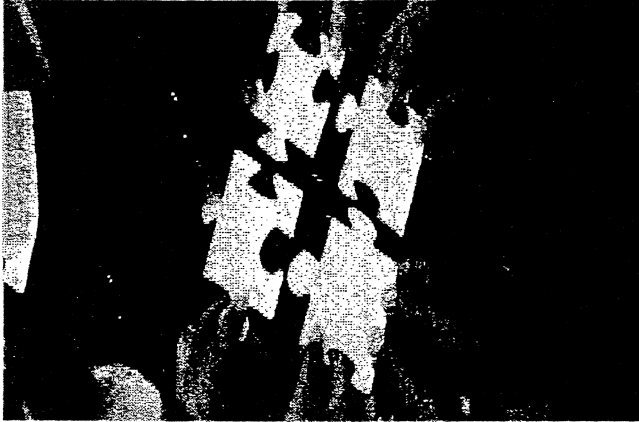
Acciones Estratégicas:

- 3.a. Acciones de gestión del personal orientadas a planear, organizar y controlar a la población laboral, acciones para promover la capacitación y perfeccionamiento del personal.
- 3.b. Capacitar en liderazgo y en gestión de calidad a autoridades y funcionarios.
- 3.c. Mejorar el clima institucional.
- 3.d. Ejecutar el PIP "Implementar un Sistema de Información y Comunicación soportado en TICs para las Dependencias Administrativas".
- 3.e. Simplificar y modernizar los procesos institucionales.
- 3.e. Actualizar las normas internas y documentos de gestión que responden al marco jurídico vigente.
- 3.g. Conducir y orientar la actividad universitaria.
- 3.h. Brindar asesoramiento en materia de: planeamiento, jurídica y cooperación técnica.
- 3.i. Realizar apoyo administrativo para el desarrollo operativo de la institución
- 3.j. Apoyar las acciones de control institucional, de auditoría y exámenes que aseguren la legalidad de la gestión institucional.

Objetivo estratégico 4:

OEI 4.1. Implantar una gestión ética y eficaz de la responsabilidad social a favor de los miembros de la UNP y sociedad.

4. POLÍTICA DE CALIDAD



La Universidad Nacional de Piura, está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos, cumpliendo con los objetivos institucionales, orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y de la sociedad en

general, cumpliendo sus funciones de docencia, investigación, proyección social y extensión universitaria (responsabilidad social).

Los Lineamientos de Política Institucional se expresan en cuatro objetivos estratégicos institucionales:

- a) Mejorar la calidad de la enseñanza profesional del estudiante universitario
- b) Fortalecer la investigación integral para el desarrollo del conocimiento científico, tecnológico, cultural y humanístico de alumnos y docente.
- c) Fortalecer la calidad de bienes y servicios que brinda la institución a la comunidad universitaria y a terceros.
- d) Implantar una gestión ética y eficaz de la responsabilidad social a favor de los miembros de la UNP y sociedad.

5. EL MAPA DE PROCESOS DE LA UNP

A través de un exhaustivo análisis de las tareas fundamentales, así como de la naturaleza, y magnitud de las funciones que se desarrolla en la UNP, los procesos según estándares internacionales se organizaron en:

- Procesos Estratégicos,
- Procesos Misionales o claves
- Procesos de apoyo a las actividades misionales



Figura 3: Mapa de procesos UNP

6. OBJETIVOS A IMPLEMENTAR

6.1. GESTIÓN DE LA DOCENCIA

Elevar los niveles de eficiencia y eficacia del proceso enseñanza/aprendizaje, de forma que los profesionales que egresan de nuestra Universidad cumplan con los requerimientos exigidos por la sociedad piurana y puedan insertarse con éxito en el mercado laboral.

6.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. • Mejorar las condiciones de trabajo del personal docente de la universidad
2. • Mejorar las condiciones físicas en las cuales se desenvuelve la actividad docente.
3. • Ofrecer a nuestros estudiantes las herramientas y destrezas complementarias a su formación fundamental, de forma que les sea más fácil su inserción en el mercado laboral

- 4 • Reforzar los sistemas de seguimiento curricular y apoyo docente destinados al estudiante promoviendo la creación de gabinetes pedagógicos..
- 5 • Desarrollar un sistema estructurado de inserción laboral del egresado, incluyendo las enseñanzas prácticas en empresas e instituciones.
- 6 • Asegurar la idoneidad de los programas docentes de las diferentes asignaturas.
- 7 • Mantener un sistema de actualización de la docencia virtual acorde con los avances tecnológicos del momento.
- 8 • Reforzar la formación del profesorado de nuevo ingreso en técnicas didácticas de avanzada.
- 9 • Garantizar la seguridad y el bienestar económico y social del personal docente.

6.2. GESTIÓN DE LA DOCENCIA EN POSGRADO

Convertir la docencia de postgrado en una herramienta eficaz y eficiente para potenciar al máximo las destrezas y capacidades que adquiere el egresado del tercer nivel, adecuando nuestros programas de cuarto nivel a las necesidades y requisitos de los sectores productivos nacionales.

6.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 10 • Institucionalizar la docencia de postgrado en todas las áreas de la universidad, tanto en los programas presenciales como virtuales.
- 11 • Desarrollar programas de cuarto nivel adecuados a las necesidades de los sectores productivos nacionales
- 12 • Incrementar el desarrollo de proyectos y programas de colaboración con otras universidades e instituciones nacionales e internacionales
- 13 • Desarrollar una masa crítica de doctores para el fomento de programas de doctorados
- 14 • Crear las condiciones para que la docencia de posgrado cuente con el apoyo técnico y logístico adecuado (laboratorios, talleres, equipos, materiales, etc.)

6.3. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Convertir la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+I) en la fuente de conocimientos mediante la cual nuestra Universidad contribuya con el desarrollo de nuestra región y país, a la vez que se crean las condiciones para el fomento de la innovación como motor de progreso.

6.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 15 • Consolidar líneas de investigación que estén acordes con las necesidades y expectativas de los sectores del entorno tecnológico y socioeconómico piurano.
- 14 • Incrementar la transferencia de los resultados de la actividad investigadora al entorno socioeconómico nacional y a las enseñanzas servidas a nuestros estudiantes.
- 13 • Incrementar el número de docentes dedicados a la investigación a tiempo completo.
- 12 • Asegurar la pertinencia de los programas de doctorado
- 11 • Elevar el número de artículos producidos en nuestra Universidad que sean publicados en revistas indexadas.
- 10 • Incrementar el número de proyectos de investigación financiados por agencias nacionales o internacionales, así como el número de contratos con empresas nacionales y extranjeras.
- 9 • Desarrollar, en común acuerdo con los sectores productivos nacionales, un sistema de prioridades que marque el rumbo de los programas de investigación de nuestra Universidad.
- 8 • Desarrollar un Programa de Investigaciones de común acuerdo con el Estado, de forma que los objetivos del mismo respondan a intereses comunes previamente discutidos.

6.4. GESTIÓN DE LA PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Crear las condiciones para que la UNP pueda desarrollar exitosamente las actividades, programas y planes que le permitan mantener vínculos con la sociedad piurana.

6.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Institucionalizar actividades de extensión universitaria en los diversos ámbitos de la región y país.
- Impulsar e incrementar el apoyo a las actividades deportivas de todo nivel.
- Utilizar eficientemente los medios de comunicación de los que dispone la Universidad para la difusión de sus actividades científicas, literarias, culturales y deportivas
- Apoyar la creación literaria a todos los niveles en la Universidad, y su posterior difusión al exterior de la Universidad.
- Impulsar y apoyar la difusión de las actividades científicas en la universidad, así como su difusión extra muros de la institución.
- Mejorar la infraestructura en la que se desenvuelve la labor de extensión universitaria

6.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Desarrollar en la Universidad un modelo de gestión que garantice que cada uno de los procesos ejecutados estén enfocados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos

6.5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr la transición en la universidad de una administración por funciones, a una administración por procesos, mediante el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), acorde con estos fines.
- Garantizar, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la maximización en la eficacia y en la eficiencia de los procesos que en ella se desarrollan.
- Garantizar, mediante la Gestión de la calidad la satisfacción de los clientes internos y externos de los procesos que se realizan en la UNP,

- 32 • Implantar un Sistema de Documentación en todas las áreas de la universidad, de acuerdo a estándares internacionales.
- 33 • Lograr la Acreditación Institucional Internacional de nuestra universidad, y luego de obtenida esta, lograr su re acreditación, de acuerdo a las normas vigentes.

6.6. GESTIÓN DE LAS TICS

Maximizar la eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos en nuestra Universidad, tanto para la gestión de los procesos clave, como de los procesos de apoyo y estratégicos.

6.6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 34 • Incrementar el uso de las TICS en la impartición de la docencia de grado y de postgrado, en aquellas áreas del saber que propicien y mantengan niveles de calidad adecuados en el egresado.
- 35 • Incrementar el uso de las TICS en la gestión de los procesos de apoyo.
- 36 • Mantener actualizados los sistemas Informáticos de la Universidad.
- 37 • Potenciar al máximo los recursos humanos con actitudes y aptitudes para el aprendizaje y uso de las TICS, tanto en la docencia como en la investigación.

6.7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES

Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes en todos los servicios que estos demandar durante su permanencia en la universidad.

6.7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 38 • Elevar el nivel de calidad de los servicios bibliográficos.
- 39 • Elevar el nivel de calidad de los servicios del comedor universitario.
- 40 • Elevar los niveles de eficiencia en los procesos de registro y coordinación de la docencia.
- 41 • Fortalecer los mecanismos para que los derechos de los estudiantes sean garantizados en todo momento.
- 42 • Desarrollar planes de formación y mejora en los departamentos de servicios universitarios.
- 43 • Fortalecer el servicio de bienestar universitario.

6.8. GESTIÓN DE SEGUIMIENTO A EGRESADOS

Satisfacer las necesidades y expectativas de los profesionales egresados de nuestra Universidad, en todos los requerimientos que estos pudieran demandar de la UNP.

6.8.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar relaciones con los sectores productivos nacionales para propiciar la inserción de los egresados al mercado de trabajo.
- Establecer un sistema de seguimiento al graduado.
- Promover y ofrecer al graduado servicios como: records de notas, títulos, documentos diversos, mecanismos de inserción, actividades etc.)
- Garantizar que, una vez los estudiantes se gradúan, se mantengan los vínculos entre estos y la universidad (Plan de Seguimiento al graduado).

6.9. SERVICIOS DE BIBLIOTECA

Garantizar la prestación de los servicios bibliográficos a todos los usuarios, con elevados niveles de calidad, eficacia, eficiencia y pertinencia.

6.9.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la capacidad tecnológica y la disponibilidad de acceso electrónico a las fuentes documentales de la universidad.
- Mejorar el nivel de satisfacción de estudiantes, profesores y personal de investigación en el uso de los recursos documentales.
- Optimizar el nivel de utilización de los recursos documentales disponibles en la Universidad.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

N°	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	2016	2017	2018	2019	2020
1	Elaboración y aprobación del plan de gestión de la calidad 2016-2020	Constitución de Comisión					
2	Implantar modelo de calidad de la UNP	2.1. Talleres de Sensibilización 2.2. Talleres de difusión					
3	Conformación y creación de la Dirección General de Calidad Universitaria	3.1. Gestión de la aprobación de la Dirección de Calidad Universitaria 3.2. Constitución del Directorio de la DGPU					
4	Conformación equipo de auditores de calidad de la UNP	4.1. Constitución de equipo 4.2. Capacitación del equipo de auditores					
5	Definición de la misión, visión, valores y principios del 100% de las áreas administrativas	5.1. Talleres de trabajo 5.2. Implementar Cultura organizacional en la UNP.					
6	Divulgación de la misión, visión, valores y principios de la UNP	Talleres de difusión y sensibilización a la comunidad universitaria					
7	Sensibilizar al 100% de los universitarios en materia de calidad	7.1. Talleres de sensibilización 7.2. Difusión a través de diversos medios.					
8	Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad	Definir y formular un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).					
9	Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la UNP.	Implementación del SGC de la UNP					
10	Maximizar la eficacia y eficiencia de procesos que desarrolla la UNP	10.1. Determinación de necesidades y expectativas de usuarios internos y externos de la UNP. 10.2 Medir el nivel de satisfacción de usuarios internos y externos sobre los procesos que desarrolla la UNP.					
11	Implementar un Sistema de Documentación a nivel institucional alineado al SGC de la UNP	11.1. Definición e implementación del sistema de					

		documentación según estándares internacionales de calidad. 11.2. Actualizar el sistema de documentación de la UNP.					
12	Lograr la acreditación institucional internacional de la universidad	Gestionar ante entidades evaluadoras de nivel internacional					
13	Desarrollar procesos que propicien elevar la calificación de la universidad en los rankings nacionales e internacionales	13.1. Estímulo a la publicación docente y estudiantil 13.2. impulsar la producción intelectual de docentes y estudiantes de la UNP					
14	Consolidar líneas de investigación acordes a necesidades y expectativas de los sectores tecnológico y socioeconómico piurano	14.1. Definir líneas de investigación a nivel de posgrado y pregrado. 14.2. Evaluar y actualizar periódicamente las líneas de investigación.					
15	Generar mecanismos que promuevan la transferencia de resultados de la actividad investigadora para resolver problemas del entorno y a la formación de estudiantes de la UNP	Talleres de trabajo para definir mecanismos apropiados a la transferencia del conocimiento generado.					
16	Incrementar el número de docentes investigadores de la UNP	Promover la evaluación docente para definir su calidad de investigador según la Ley Universitaria 30220					
17	Elevar el número artículos publicados por docentes en revistas indexadas	Promover la difusión de artículos científicos de docentes					
18	Elevar el número de docentes doctores de la UNP.	Apoyar e impulsar la formación de doctores en la UNP					
19	Incrementar el número de proyectos de investigación financiados por agencias nacionales e internacionales	19.1. Promover la participación de docentes investigadores de la UNP en fondos concursables para financiamiento de					

		investigación 19.2. Organizar concursos internos para financiamiento de investigación 19.3. Constituir equipos multidisciplinarios para la realización de investigaciones					
20	Establecer vínculos con representantes de los sectores productivos regionales y nacionales para definir prioridades que marque el rumbo de programas de investigación	20.1 Desarrollar mesas de trabajo con representantes de los sectores productivos de la Región y país. 20.2 Definir líneas prioritarias para la realización de investigaciones					
21	Mejorar las condiciones del proceso enseñanza/aprendizaje	21.1. Fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje 21.2. Promover el desarrollo de la Unidad de Gestión académica 21.3. Establecer un Sistema de Evaluación de aprendizajes a nivel institucional.					
22	Desarrollar en estudiantes de la UNP habilidades y destrezas complementarias a su formación fundamental que facilite su inserción en el mercado laboral	22.1. Diseñar e implementar un programa de inserción laboral para estudiantes de la UNP. 22.2. Implementar un Programa de Inserción Laboral del egresado.					
23	Crear gabinete pedagógico en cada facultad de la UNP que permita fortalecer competencias en los docentes contribuyendo de esta manera con la formación integral del estudiante.	Implementar en cada facultad de la UNP Gabinete Pedagógico.					
24	Mejorar las condiciones físicas en las cuales se desenvuelve la actividad docente.	24.1. Implementar ambientes para docentes de la UNP 24.2. Dotar de equipamiento a todos los ambientes de trabajo de docentes de la UNP. 24.3. Ejecutar el plan de mantenimiento de infraestructura y equipamiento de la UNP.					
25	Asegurar la pertinencia del currículo en cada carrera profesional	25.1. Diseñar un Programa de					

		actualización curricular 25.2. Implementar el programa de revisión y evaluación del currículo en cada carrera profesional de la UNP.					
26	Fortalecer las competencias digitales de los docentes de la UNP a partir de un Programa de capacitación.	26.1. Diseñar e implementar un programa de capacitación docente que incluya el desarrollo de la competencia digital. 26.2. Incrementar el uso de las TIC en la impartición de la docencia de pregrado y posgrado. 26.3. Incrementar el uso de las TIC en la gestión de los procesos de apoyo (docencia, investigación, etc.) 26.4. Potenciar al máximo los recursos humanos con actitudes y aptitudes para el aprendizaje y uso de las TIC tanto en la docencia como en la investigación.					
27	Implementar un Programa de Mentoría y Apoyo a nuevos docentes que ingresan a la UNP	27.1. Diseñar e implementar un Programa de Mentoría y apoyo a nuevos docentes 27.2. Evaluar el impacto del Programa.					
28	Diseñar e implementar un Programa de Motivación e incentivos a docentes de la UNP	Implementar el PROMI-UNP					
29	Desarrollar al menos una revista indexada por cada facultad	revistas indexadas					
30	Elevar el número de docentes a tiempo completo	Fortalecer la plana docente					
31	Mejorar la vinculación universidad/empresa	UNP-empresa					
32	Implementar el Manual de calidad del SGC	Gestionar la implementación del Manual de calidad del SGC					
33	Implementar el Sistema de Investigación Formativa y de final de Carrera.	Gestionar la implementación del Sistema de Investigación Formativa					

34	Implementar Programas de Bienestar Universitario	<p>34.1. Implementar Programas de Bienestar Universitario: Voluntariado, servicio social entre otros.</p> <p>34.2. Elevar el nivel de calidad de los servicios de comedor universitario.</p> <p>34.3. Fortalecer mecanismos para que los derechos de los estudiantes sean garantizados en todo momento.</p> <p>34.4. Fortalecer el servicio de Bienestar Universitario que ofrece al UNP a sus estudiantes.</p>					
35	Institucionalizar actividades de extensión universitaria y proyección social en los diversos ámbitos de la Región y país	Talleres de trabajo para definir acciones prioritarias y/o áreas y temas de intervención de la UNP a través de la Oficina Central de Responsabilidad Social					
36	Impulsar e incrementar el apoyo a las actividades deportivas de todo nivel	<p>36.1. Establecer mecanismos que aseguren la práctica de deportes de alta competencia por parte de estudiantes de la UNP</p> <p>36.2. Impulsar la práctica de deportes de los estudiantes de la UNP.</p>					
37	Implementar el Sistema de Información y comunicación de la UNP (SIC) para la difusión de actividades científicas, deportivas, culturales, académicas, entre otros	<p>37.1. Implementar el sistema de información y comunicación de la UNP</p> <p>37.2. Impulsar y apoyar la difusión de las actividades científicas en la UNP así como su difusión extramuros de la institución.</p> <p>37.3. Apoyar la creación literaria en todos los niveles de la UNP y su difusión al exterior de la institución..</p>					
38	Mejorar la infraestructura en la que se desenvuelve la labor de Responsabilidad Social de la UNP	Implementar y equipar la Oficina Central de Responsabilidad Social de la UNP.					
39	Elevar el nivel de calidad de los servicios bibliográficos	Implementar y actualizar la biblioteca central y especializadas.					
40	Mejorar la capacidad tecnológica y la	40.1. Adquirir biblioteca					

	disponibilidad de acceso electrónico a las fuentes documentales de la UNP	virtual 40.2. Optimizar el nivel de utilización de los recursos documentales disponibles en la UNP.					
41	Desarrollar programas de cuarto nivel adecuados a las necesidades de los sectores productivos regionales y nacionales.	41.1. Institucionalizar la docencia de posgrado en todas las áreas de la UNP 41.2. Incrementar el desarrollo de proyectos y programas de colaboración con otras universidades (convenios) e instituciones nacionales e internacionales. 41.3. Crear las condiciones para que la docencia de posgrado cuente con el apoyo técnico y logístico adecuado (laboratorios, talleres, equipos, materiales, entre otros)					

Mejorar el posicionamiento de la UNP	Integrar nuevos sistemas a los ya existentes	VRA. CIT	Manuales actualizados	incorporadas
	Analizar aspectos de evaluación en rankings	VRA. OCAYCA	Aspectos de evaluación identificados	Nuevas funcionalidades incorporadas
Mejorar la imagen institucional	Seleccionar ranking a presentarse	VRA. OCAYCA	Número de rankings posibles	Tabla comparativa de aspectos de evaluación
	Preparar información para ranking seleccionado	VRA. OCAYCA		01 ranking
	Difundir las acciones relevantes de la UNP	OII	Menciones positivas de la UNP en medios	Información en formatos y en digital
	Presentar resultados de investigación	OII. VRI	Número de eventos de divulgación	Una vez a la semana
	Ejecutar acciones de proyección social	OII. RSU	Número de acciones de proyección social	Uno al mes
				Una al mes

- VRA: Vicerrectorado Académico
- VRI: Vicerrectorado de investigación
- OCAYCA: Oficina Central de Acreditación y Calidad Académica
- CIT: Centro de Informática y Telecomunicaciones
- OII: Oficina Central de Imagen Institucional
- RSU: Oficina Central de Responsabilidad Universitaria