



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304
Autorizada por Resolución N° 647-2011-CONAFU



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Resolución N° 021-2017-CO-UNJ

Jaén, 04 de Enero del 2017

VISTO: El Oficio N° 376-2016-DGGCEAU-UNJ-D, de fecha 30 de diciembre del 2016; Proveído N° 1813, de fecha 30 de diciembre del 2016; Oficio N° 002-2017-SG-UNJ, de fecha 04 de enero del 2017; Informe Legal N° 06-2017-UNJ/OAL, de fecha 04 de enero del 2017; Acuerdo de Sesión Extraordinaria de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, de fecha 04 de enero del 2017; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18°, de la Constitución Política del Perú, establece "... que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes".

Que, mediante Ley N° 29304 de fecha 19 de diciembre del 2008, se crea la Universidad Nacional de Jaén, como persona jurídica de derecho público interno, y con Resolución N° 647-2011-CONAFU del 22 de Diciembre del 2011, se aprueba la Autorización de Funcionamiento Provisional de la Universidad Nacional de Jaén.

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 085-2016-MINEDU, de fecha 28 de junio de 2016, se reconfirma la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, integrada por: **Dr. Edwin Guido Boza Condorena, Presidente; Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge, Vicepresidente Académico; y Dr. Manuel Antonio Canto Sáenz, Vicepresidente de Investigación.**

Que, mediante Resolución N° 155-2016-UNJ, de fecha 22 de diciembre del 2016, se encarga el despacho presidencial de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén al Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge, Vicepresidente Académico de esta Casa Superior de Estudios, desde el 02 al 09 de enero del 2017 y el día 10 de enero en horario de la mañana, con las atribuciones inherentes al cargo.

Que, mediante Oficio N° 376-2016-DGGCEAU-UNJ-D, de fecha 30 de diciembre del 2016, el Director General de Gestión de la Calidad de Evaluación y Acreditación Universitaria solicita al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNJ, la aprobación del Plan de Gestión de Calidad 2017-2021, mediante acto resolutivo, en el marco del cumplimiento de la Condición Básica de Calidad I "Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes";

Que, mediante Proveído N° 1813, de fecha 30 de diciembre del 2016, el Presidente encargado deriva el expediente a fin de ser tratado en Sesión de Comisión;

Que, mediante Oficio N° 002-2017-SG-UNJ, de fecha 04 de enero del 2017, la Oficina de Secretaría General deriva el expediente a la Oficina de Asesoría Legal a fin de que emita opinión concerniente al Plan de Gestión 2017-2021;

Asimismo, mediante Informe Legal N° 06-2017-UNJ/OAL, de fecha 04 de enero del 2017, procedente de la Oficina de Asesoría Legal, opina que es procedente la aprobación del Plan de Gestión de la Calidad 2017-2021, previa conformidad de la Comisión Organizadora;



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304
Autorizada por Resolución N° 647-2011-CONAFU



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Resolución N° 021- 2017-CO-UNJ Jaén, 04 de Enero del 2017

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú manifiesta que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. (...);

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N°006-2015-SUNEDU/CD, se aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano", que contiene: el Modelo de Licenciamiento Institucional (Anexo N° 01), las Condiciones Básicas de Calidad – CBC (Anexo N° 02), el Plan de implementación Progresiva del Proceso de Licenciamiento (Anexos N° 03) y el Cronograma – Solicitud de Licenciamiento Institucional (Anexo N° 04). La aplicación del "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano" es de obligatorio cumplimiento (...);

Que, mediante la Ley Universitaria N° 30220, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, responsable del Licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, así como supervisar la calidad de dicho servicio, incluido el otorgamiento de grados y títulos y fiscalizar si el destino de los recursos públicos y beneficios otorgados por ley a las universidades es para fines educativos y mejoramiento de la calidad del servicio antes mencionado;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 15.5 del artículo 15 de la Ley universitaria, dentro de las funciones de la SUNEDU está la de normar y supervisar las condiciones básicas de calidad exigibles para el funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudio conducentes a grado académico, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente;

Que, en el artículo 28° de la Ley Universitaria N° 30220, referente al licenciamiento de universidades señala las condiciones básicas que establece la SUNEDU: **28.1. La existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes;**

Asimismo, en el mismo cuerpo normativo, en el artículo 30° sobre **Evaluación e incentivo a la calidad educativa**, establece que: "El proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento, tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo. (...)";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional de Jaén, numeral 2.5 Aseguramiento de la Calidad Educativa, la UNJ define el aseguramiento de la calidad educativa en el marco de la Política de Aseguramiento de la Educación Superior Universitaria y el modelo de acreditación del SINEACE. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento tienen como objetivo esencial mejorar la calidad en el servicio educativo de la universidad;

Del mismo modo, en el numeral 2.5.1. del mismo estatuto, señala que: "La UNJ cuenta con una Dirección General de Gestión de la Calidad, Evaluación y Acreditación Universitaria, en adelante DGGCEAU; está es una unidad de asesoramiento, dependiente del Presidente de la Comisión Organizadora (...)";

Por otra parte, en el numeral 2.5.2, del mencionado estatuto, se establece las funciones de la Dirección General de Gestión de la Calidad de Evaluación y Acreditación Universitaria: e) Asesorar en materia de licenciamiento y gestión de la calidad a la alta dirección. h) Elaborar e implementar proyectos sistémicos, en gestión de calidad, tanto de las carreras profesionales como de la institución. i) Evaluar y monitorear, a través de sus unidades correspondientes, el avance de las unidades de evaluación, acreditación y certificación de la calidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304
Autorizada por Resolución N° 647-2011-CONAFU



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Resolución N° 021- 2017-CO-UNJ

Jaén, 04 de Enero del 2017

de las carreras y otras unidades en relación al proceso de licenciamiento, autoevaluación, mejora continua, acreditación y certificación. l) Implementar un sistema de Gestión del Conocimiento e Investigación que permita desarrollar una cultura de la calidad y mejora continua. o) Asegurar que el proceso de acreditación universitaria haga suyo el enfoque de responsabilidad social y lo concretice en estándares de acreditación en las dimensiones: académicas, de investigación, de desarrollo social, de compromiso ambiental y de desarrollo institucional;

En razón a su naturaleza y fines, la UNJ se rige por el principio de autonomía universitaria que sustenta el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública, gratuita e intercultural; sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines; en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, mediante Acuerdo de Comisión Organizadora de fecha 04 de enero del 2017, los miembros de la Comisión Organizadora de la UNJ, acordaron por mayoría **APROBAR** el Plan de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional de Jaén 2017-2021,

Estando en uso de sus atribuciones como lo establece el artículo 62 de la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la Universidad Nacional de Jaén, el Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el Plan de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional de Jaén 2017-2021, con el objetivo de complementar la Condición Básica de Calidad I, Componente I.6. Plan de Gestión de la Calidad Institucional, en marco del Licenciamiento de Nuestra Casa Superior de Estudios, el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO todo acto Resolutivo que se oponga o contradiga a la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, a las instancias correspondientes para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE



Abog. Marly Karina Uribe Allauca
Secretaria General



Man. Fernando Coronado Jorge
Presidente (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN



PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2017-2021





DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
UNIVERSITARIA



DR. SEGUNDO EDILBERTO VERGARA MEDRANO
Director



**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
COMISION ORGANIZADORA
RESOLUCIÓN N° 085-2016-MINEDU**

DR. EDWIN GUIDO BOZA CONDORENA
Presidente de la Comisión Organizadora



DR. MANUEL FERNANDO CORONADO JORGE
Vice-Presidente Académico



DR. MANUEL ANTONIO CANTO SÁENZ
Vice-Presidente de investigación



MISIÓN

“La UNJ es una universidad de frontera que forma profesionales con capacidades científicas, tecnológicas y humanísticas, de excelencia y responsabilidad social, comprometida con el desarrollo integral de la Región Nor Oriental del Marañón.”.



VISIÓN



“Al año 2025 la UNJ será una institución con reconocimiento internacional, que forma profesionales con calidad académica, comprometida con la investigación y proyección social, que promueva el desarrollo humano y sostenible de la Región Nor Oriental del Marañón”.

VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia

Honestidad

Justicia

Responsabilidad

Respeto



EJES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

EJES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	
EJE ESTRATÉGICO 1	Fortalecimiento del sistema educativo, buscando el bienestar de la comunidad Universitaria con responsabilidad social.
EJE ESTRATÉGICO 2	Fortalecimiento de la investigación de la Cuenca del Marañón que promueva su desarrollo, humano y económico.
EJE ESTRATÉGICO 3	Fortalecimiento de la Gestión institucional orientada a la eficiencia y al logro de resultados.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1** Implementar un modelo de gestión educativa que permita una enseñanza aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social y difusión innovadora.
- 2** Liderar la investigación orientada a la solución de problemas de la cuenca del Marañón
- 3** Implementar un modelo de gestión administrativa desarrollando y promoviendo el uso intensivo de Tecnologías de Información y Comunicación

POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Nacional de Jaén busca el logro de la excelencia, a través del mejoramiento continuo en la gestión de los procesos de Formación Académica, de Investigación y Responsabilidad Social, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad nacionales e internacionales, en aras de formar integralmente a profesionales que respondan a las demandas de la sociedad local, regional y nacional.



CONTENIDOS

	Pág.
PRESENTACIÓN	09
INTRODUCCIÓN.....	11
ANTECEDENTES.....	12
1. Base legal y Norma Técnica.....	13
2. Marco Teórico	15
3. El Modelo SGC-UNJ	19
4. Mapa de Procesos UNJ.....	25
5. Objetivos de Calidad 2017-2021	26
6. Cronograma de Trabajo	30
7. Presupuesto	31
8. Financiamiento.....	32
9. Estrategias y recomendaciones para la implementación del Plan de Gestión de Calidad de la UNJ.....	33
10. Referencias Bibliográficas.....	35



PRESENTACIÓN

La gestión de calidad en las universidades, es un instrumento que permite evidenciar la eficiencia de los procesos académicos, administrativos y de servicio social teniendo como base los pilares fundamentales como docencia, investigación y la responsabilidad socio-cultural, dentro de un proceso de mejora continua. Para ello, la universidad debe desarrollar una política institucional de eficiencia, basado en el enfoque del sistema integrado de gestión de calidad, de acuerdo a la estructura funcional de los organigramas de sus unidades y a las políticas universitarias emergentes; considerando, además, principios y valores que sustenten una formación universitaria humanista, científica y tecnológica con responsabilidad social.

En este contexto, la gestión de la calidad es el reto más promisorio que encaran las universidades en el afán de garantizar la pertinencia de sus servicios y productos, convirtiéndolos en elementos fundamentales de transformación social de sus entornos inmediatos y de contextos culturales más amplios. Asegurar la calidad del servicio de formación universitaria es el requisito para los procesos de acreditación, certificación y licenciamiento; y garantizan, a nuestros usuarios, la posibilidad de optar por nuestros servicios y productos, de entre una gama amplia de oferentes que existen a nivel nacional e internacional. Más aun siendo instituciones públicas, existe la responsabilidad de responder cada vez con mayor pertinencia a la demanda social.

Una educación superior de calidad constituye un compromiso ético y social del gestor, en razón de que, además de optimizar los recursos que recibe de la sociedad, debe ofrecer a ésta profesionales y conocimientos con elevados niveles de pertinencia, calidad, eficiencia, transparencia y trascendencia. La Universidad Nacional de Jaén es una institución joven, próxima a ofrecer a la sociedad, la primera promoción de egresados de 05 programas de estudios. Hemos asumido el desafío con responsabilidad, con la intención de garantizar eficiencia y eficacia en todos nuestros procesos, comprometiendo en esta gestión de calidad a toda la comunidad universitaria: docentes, estudiantes, personal administrativo en interacción con el entorno social, económico, cultural y político de nuestra ciudad y de nuestro país.



La Dirección General de Gestión de la Calidad, Evaluación y Acreditación Universitaria es responsable de gestionar e implementar un sistema de gestión de calidad, en un trabajo coordinado con las autoridades, docentes, personal administrativo, estudiantes; trabajo basado en los principios de eficiencia, eficacia, mejora continua, compromiso con la Institución y la sociedad, desarrollo del potencial humano, e implantación de una cultura de calidad; y cumpliendo los valores institucionales de transparencia, honestidad, respeto y responsabilidad.

Garantizar calidad en el servicio que brindamos es una responsabilidad ineludible, si queremos cumplir con lo requerido por la sociedad. La Dirección General de Gestión de la Calidad, Evaluación y Acreditación Universitaria es plenamente consciente de ello, y por tanto, ha diseñado el Plan de Gestión de calidad 2017-2021 para la Universidad Nacional de Jaén, a fin de cumplir con los estándares del modelo de calidad para la acreditación de programas de estudios de Educación Superior Universitaria del SINEACE y el Modelo de Licenciamiento Institucional-SUNEDU.

En este sentido, ponemos a vuestra disposición el presente documento que servirá como una herramienta fundamental de gestión de la calidad en la formación profesional, la investigación y la responsabilidad social como ejes misionales de la Universidad Nacional de Jaén.

DR. EDWIN GUIDO BOZA CONDORENA
Presidente de la Comisión Organizadora



INTRODUCCIÓN

La Visión al 2021 de la Universidad Nacional de Jaén declara: "Ser una Universidad con reconocimiento internacional, que forma profesionales con calidad académica, comprometida con la investigación y proyección social, que promueva el desarrollo humano y sostenible de la Región Nor Oriental del Marañón."

La Universidad Nacional de Jaén, fue creada mediante la Ley N° 29304. Actualmente es una Institución en proceso de constitución, consolidación y acreditación; sus autoridades, docentes y personal administrativo vienen realizando esfuerzos para diseñar los sistemas administrativos y académicos que permita una mejora continua, sustentado sus acciones en valores y principios, guiados por los lineamientos de política institucional y garantizando su accionar con un modelo educativo universitario de calidad

Uno de sus principales objetivos, en el corto plazo, es culminar satisfactoriamente sus proceso de licenciamiento y acreditación académica, aspectos fundamentales para ir consolidando nuestra institucionalidad. Al final de dichos procesos, deberá de migrarse de la Comisión Organizadora a los Órganos de Gobierno que establece la Ley N° 30220, Ley Universitaria; para ello se hace necesario implementar los instrumentos de gestión entre otros, sentando las bases para una Universidad con eficiencia académica, administrativa y proyectada hacia la solución de problemas y el desarrollo de su comunidad.


La Universidad Nacional de Jaén, ha previsto para el año 2017 el inicio de la construcción del campus universitario, mediante la implementación del Proyecto de Inversión Pública signado con el código SNIP 249557: "Mejoramiento de los Servicios Académicos y Administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, Distrito de Jaén, Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca", cuyo monto de inversión estimado en el Estudio de Pre Inversión, a nivel de Factibilidad es de aproximadamente S/. 152, 370, 602.27; lo que contribuirá a consolidar la institucionalidad de nuestra casa superior de estudios, augurando un crecimiento sostenido de la comunidad universitaria, a partir de los servicios de formación de calidad que ésta brinde.



ANTECEDENTES

La Ley Universitaria N° 30220, en el Artículo 28° establece el Licenciamiento de Universidades como el procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para ofrecer el servicio educativo y puedan alcanzar la licencia que autorice su funcionamiento.

En mérito a la citada norma, mediante Resoluciones de su Consejo Directivo N° 006 y 007-2015-SUNEDU/CD la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) aprobó el "Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano" y el "Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional para Universidades Públicas o Privadas con Autorización Provisional o Definitiva. . Por otro lado el Modelo de Acreditación para Programas de Estudio de Educación Superior Universitaria del SINEACE establece en la Dimensión 1: Gestión Estratégica, Factor 3: Aseguramiento de la Calidad, que para el cumplimiento del Estándar 7, el programa de estudios debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad implementado.



El presente Plan de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional de Jaén establece, asimismo, la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Universitaria como garantía del control de los procesos a nivel institucional en concordancia con lo expresado en la *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*; en este sentido, fundamenta su implementación en el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; e ISO/DIS 45001, como estándares reconocidos a nivel internacional que ofrecen un marco normativo para el aseguramiento de la calidad; lo cual permitirá cumplir con las condiciones básicas de calidad del proceso obligatorio de licenciamiento y con los criterios de evaluación del proceso de acreditación universitaria.^{1,2}

1. BASE LEGAL Y NORMAS TÉCNICAS

El Plan de Calidad de la Universidad Nacional de Jaén debe sujetarse y estar comprendido en las siguientes leyes, normas institucionales y normas técnicas.

- Ley N° 29304, ley de creación de la Universidad Nacional de Jaén.
- Estatuto Universitario 2016 de la Universidad Nacional de Jaén.
- Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Jaén 2016-2021
- Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano, publicado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU, en Perú.
- Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, publicado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE, en Perú versión actualizada a noviembre 2016 (Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 175-2016-SINEACE-CDAH-PE)
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM y sus documentos orientadores: Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública y Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública; publicados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria; promulgada por el Congreso de la República del Perú.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Modificada por la Ley N° 30222; Reglamentada por Decreto Supremo N° 005-2012-TR y su modificatoria por Decreto Supremo N° 006-2014-TR; publicada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú.
- Política Nacional de Educación Ambiental, aprobada por Decreto Supremo 017 - 2012 - ED; publicada por el Ministerio de Educación del Perú; en concordancia



con la Política Nacional del Ambiente, aprobada por Decreto Supremo 012 - 2009 - MINAM; publicada por el Ministerio del Ambiente del Perú.

- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Traducción oficial de ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Traducción oficial de ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad. Traducción oficial de ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. Traducción oficial de ISO 19011:2011 Guidelines for auditing management systems, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza.
- Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso. Traducción oficial de ISO 14001:2015 Environmental management systems - Requirements with guidance for use, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza.
- ISO/DIS 45001 Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use, publicado por la Secretaría Central de la International Standard Organization, ISO, en Ginebra, Suiza, como borrador de la Norma Internacional ISO/DIS 45001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos con orientación para su uso.(Reemplaza a OHSAS 18001)



2. MARCO TEÓRICO

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la **capacidad para satisfacer a los estudiantes y grupos de interés**, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el estudiante y grupos de interés.

Ejemplos de actividades útiles para establecer una organización orientada al estudiante y grupos de interés son:

- Definir y promover procesos que lleven a mejorar el desempeño de la organización.
- Adquirir y utilizar información y datos del proceso de manera continua
- Dirigir el progreso hacia la mejora continua
- Utilizar métodos adecuados para evaluar la mejora del proceso, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección ^{3,4}

Así la alta dirección debería establecer una organización orientada al estudiante y grupos de interés:

- a. Mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia se refiere.
- b. Asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización.

Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización ⁵



Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas. Gestionar una organización incluye gestionar la calidad entre otras disciplinas de gestión. ^{6,7}

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional.¹

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Los pasos que debe cumplir una organización para implementar y certificar su sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001 son los siguientes:

1. Decisión del proyecto
2. Sensibilización de la organización
3. Diagnóstico de las normas ISO 9001 de 2015



4. Planificación del sistema de gestión de calidad
5. Etapa de formación
6. Implementación
7. Primer ciclo de auditorías internas
8. Toma de acciones correctivas - mejora
9. Revisión por la dirección
10. Pre-auditoria (Cuando lo considere conveniente la organización)
11. Auditoría de certificación
12. Mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

La planificación de la calidad es una fase de la gestión de la calidad orientada a **fijar unos objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios** para cumplir con los objetivos fijados.

La planificación nos permite, junto a la fijación de objetivos, analizar el pasado y lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados. El Plan de Gestión de Calidad, puede ser una parte de la planificación de la calidad.

La norma ISO 9001 de 2015 (**4, 4, 1**) establece: *La organización debe **establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interrelaciones.*** ^{2,3}

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. ¹



Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de calidad
- b) Ser medibles
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables
- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante y grupos de interés
- e) Ser objeto de seguimiento
- f) Comunicarse
- g) Actualizarse, según corresponda



3. EL MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNJ

“Una organización que gestiona sus sistemas de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001, Seguridad y Salud OHSAS 18001, Seguridad de la Información ISO 27001, Seguridad e Inocuidad Alimentaria ISO 22000, entre otros, de forma independiente y sin integrar, se enfrenta a diferentes problemas que acaban llevándole al fracaso en la gestión”. Marta Cobos Directora Ejecutiva ISOTools Excellence ^{3,4}

Entre los problemas más frecuentes esta la duplicidad y/o triplicidad de esfuerzos, el manejo de gran cantidad de documentos, el malgasto de recursos y tiempo, la descoordinación entre departamentos o sedes, lo cuales acaban desmotivando al personal y haciendo a la alta dirección perder la visión global que le debe de aportar el sistema de gestión y lo que es peor trayendo consigo pérdidas de dinero.

Contar con un sistema integrado de gestión brinda herramientas que facilitan la integración y la comunicación entre normas, lugares y personas, y permite optimizar al máximo el tiempo y los recursos

La UNJ pretende implantar un Sistema Integrado de Gestión, bajo el fundamento de la Trinorma ISO, en el que estará teniendo en cuenta todos los aspectos desde Aseguramiento de la Calidad del servicio educativo e incremento de la satisfacción de los grupos de interés y de la sociedad, cuidado del Medio Ambiente hasta control de los Riesgos de Salud y Seguridad del personal. Por tanto la universidad deberá cumplir los requisitos de las Normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2004 y ISO/DIS 45001 (OHSAS 18001) cuya estructura de alto nivel (HLS) es compatible. De esta manera se estarán gestionando las tres disciplinas de forma simultánea.

El hecho de integrar los sistemas se asegura que las políticas y objetivos establecidos son coherentes en todos los aspectos y para las distintas áreas. Además se asegura que el tiempo y los recursos dedicados a cada sistema son similares, al tratarlos todos en conjunto.



Se logra homogeneizar actuaciones, responsabilidades y terminologías. Al estar tratando toda la información como un conjunto se evita también la duplicidad de cierta información, como ocurriría en el caso por ejemplo de tener que disponer de tres manuales de calidad distintos. Se puede dar el caso de que un mismo registro puede dar cumplimiento a un requisito presente en las tres normas.

La información está por tanto, interrelacionada entre sí, lo cual permitirá una integración adecuada en un único lugar como por ejemplo la intranet de la empresa, de manera que se pueda consultar todo en conjunto.

Por último, al implementar el sistema integrado se tendrá una única persona o equipo responsable de calidad, del medio ambiente y de la prevención de riesgos laborales. El hecho de centralizar esto en una misma figura implica un funcionamiento más coherente y eficiente de los sistemas.

Esto permitirá a la UNJ cumplir con los requerimientos del Modelo de Calidad del SINEACE y con las CBC exigidas para el Licenciamiento Institucional, mejorando la imagen de la universidad y aumentando la confianza de la sociedad.

La implementación de un SIGC se ve favorecida con el cambio en la estructura de la norma según el Anexo SL de ISO.

Hasta la publicación del Anexo SL cada norma de sistemas de gestión tenía una estructura en particular, pero con este documento todos los estándares que se revisen o publiquen compartirán la misma estructura. Esta estructura responde al nombre de "Estructura de Alto Nivel" (HSL por sus siglas en inglés)

El Anexo SL solo deja el apartado 8 "Operaciones" para dar respuesta a los procesos operacionales y al control de cada disciplina, siendo el elemento diferenciador entre normas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Innovación, etc., mientras que el resto de los apartados serán comunes para todas ellas.^{5,6}



Esta “Estructura de Alto Nivel” aporta grandes beneficios a la integración de sistemas de gestión, el hecho de compartir una misma configuración del texto normativo ahorra tiempo y recursos a la hora de llevarla a cabo.

En definitiva el Anexo SL permite que las normas tengan:

- Una estructura común (estructura de alto nivel HSL)
- Parte de su texto idéntico.
- Y definiciones comunes.

El Anexo SL sirve para mejorar la coherencia y armonización de las normas de sistemas de gestión ISO, proporcionando una estructura de alto nivel, texto básico idéntico y términos comunes y definiciones básicas.⁶

El objetivo es que todas las normas de sistemas de gestión ISO estén alineadas y la compatibilidad de las mismas se mejore.

Este enfoque común a las nuevas normas de sistemas de gestión y a las futuras revisiones de las ya existentes incrementará el valor de las mismas a los usuarios.

Será especialmente útil para aquellas organizaciones que opten por operar con un sistema de gestión integrado pudiendo así satisfacer las necesidades de dos o más normas de sistemas de gestión de forma simultánea.

En definitiva, el Anexo SL aporta coherencia y compatibilidad entre otros sistemas de gestión, y simplifica en gran medida posibles duplicidades y confusión en el proceso de implantación de sistemas de gestión en base a varias normas en una misma organización.^{7,8,9}

El diseño e implementación del SGC-UNJ, con alcance a toda la institución, implicará realizar las siguientes etapas:



Fase 1: Planificación

Etapa 1: Diagnóstico del SGC-UNJ

Implica desarrollar acciones para evaluar la situación actual sobre la gestión de la calidad, que incluya:

- a. Sensibilizar a los funcionarios involucrados
- b. Diagnosticar brecha Institucional.
- c. Planificar la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Universitaria para la Universidad Nacional de Jaén

Etapa 2: Capacitación

Capacitar en Interpretación de la Norma en Sistemas de Gestión Integral a los funcionarios involucrados.

Etapa 3 Diseño del SGC-UNJ

- Diseñar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para la Universidad Nacional de Jaén
- Validar el Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC).

El SGC-UNJ de alcance institucional, debe cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001, con el siguiente detalle:

- a. Formular políticas y objetivos para la gestión de la calidad.
- b. Identificar, diseñar y elaborar los procesos de gestión de la calidad, en estrecha concordancia con el Modelo de Calidad para la Acreditación de programas de formación profesional universitaria del SINEACE, versión octubre 2016 (Resolución N° 165-2016-SINEACE-CDAH-PE) y el Modelo de Licenciamiento Institucional.

Fase 2: Documentación

Etapa 4: Mapeo de Procesos

Documentar el SIGC para la Universidad Nacional de Jaén

Etapa 5: Redacción de Manuales, Procedimientos e Instructivos



Validar la Documentación del SIGC para la Universidad Nacional de Jaén

Fase 3: Implementación

Etapa 6: Despliegue

- Cronogramar la Implementación del Plan de Capacitación al Personal
- Capacitar al Personal involucrado en la implementación del SIGC para Universidad Nacional de Jaén
- Implementar el SIGC para la Universidad Nacional de Jaén
- Diagnóstico del soporte informático para la gestión de la calidad.

Fase 4: Evaluación

Etapa 7: Auditoría Interna

- Formar Auditores Internos en Sistemas de Gestión Integral.
- Ejecutar las Auditorías Internas.

Etapa 8: Revisión por la Alta Dirección

- Realizar la Revisión por la Alta Dirección.
- Capacitar en Tratamiento de No Conformidades en Sistemas de Gestión Integral.
- Planificar la Mejora.

Fase 5: Mejora

Etapa 9: Certificación

Planificar las Acciones para la Certificación.

Certificar el Sistema de Gestión de Calidad



Etapa 10: Mejora Continua

- Acreditación del 100% de los programas de grado y postgrado
- Desarrollar procesos que propicien elevar la calificación de la universidad en los rankings nacionales
- Elevar el número de publicaciones en revistas indexada

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Universitaria para la Universidad Nacional de Jaén implementara los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a fin de cumplir con los criterios de evaluación de los estándares del modelo de acreditación y las condiciones básicas de calidad del modelo de licenciamiento, integrando diferentes procedimientos estandarizados en sistemas o programas como:

- Sistema de Aprendizaje.
- Sistemas de Responsabilidad Social Universitaria.
- Sistemas de Investigación.
- Sistema de Evaluación de Objetivos Educativos.
- Sistema de Motivación e Incentivos.
- Sistema de Cultura Organizacional.
- Sistema de Información y Comunicación.
- Sistema de Bibliotecas.
- Sistema de Becas, Movilidad Académica y Pasantías.
- Sistema de Bolsa de Trabajo y Seguimiento del Egresado.
- Sistema de Tutoría y Consejería.
- Sistema de Bienestar Universitario.



4. MAPA DE PROCESOS DE LA UNJ

La Universidad Nacional de Jaén se desarrollan en el marco de la ejecución de Procesos estratégicos o visionales, Procesos misionales y de Procesos de apoyo, interrelacionados a través del Mapa de Procesos siguiente:



MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN

Legenda:

V1.....V5: Procesos Visionales o Estratégicos

M1.....M3: Procesos Misionales u Operativos

A1.....A6: Procesos de Apoyo o Soporte

5. OBJETIVOS DE CALIDAD 2017-2021

5.1 GESTION y DESARROLLO DE LA DOCENCIA

Gestionar la incorporación de docentes con el perfil requerido para cumplir con el Modelo educativo de la UNJ, que garanticen el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de tal manera que los egresados cumplan con los requerimientos exigidos por la sociedad y puedan insertarse con éxito en el aparato productivo nacional.

5.2 GESTION DE LA INVESTIGACION UNIVERSITARIA

Fomentar el desarrollo de la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+I) con pertinencia social; con participación de la comunidad universitaria, de la comunidad científica y autoridades universitarias; para la construcción de ciudadanía social de futuro, teniendo en cuenta áreas críticas de trabajo y líneas de investigación, para el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones futuras a través de un desarrollo sustentable.

5.3 GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Promover y desarrollar programas y planes que le permitan mantener vínculos con la sociedad, y de esta manera responder responsablemente a las expectativas y demandas de los ciudadanos.

5.4 GESTION DE LA CALIDAD

Implementar en la UNJ un modelo de gestión que comprenda un conjunto de estrategias (políticas, acciones, y procedimientos) que apunten al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar una mejora progresiva con miras a la excelencia académica y enfocados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos.



5.6 GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Garantizar que los miembros de la comunidad universitaria de la UNJ tengan acceso a diversos programas: servicios sociales, salud tanto para alumnos, docentes, y personal administrativo; propuestas deportivas, becas, comedor universitario, planes de capacitación, entre otros; a fin de mejorar la calidad de vida de todos sus integrantes

5.7 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS A EGRESADOS

Ejecutar seguimiento a nuestros egresados a fin de generar una retroalimentación constante (estudiante – egresado) y que nos permita evaluar el resultado del trabajo que se realiza en el proceso formativo.

5.8 GESTIÓN DEL SERVICIOS DE BIBLIOTECA

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

5.9 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Garantizar una infraestructura segura, cómoda y con el equipamiento necesario para desarrollar los procesos académicos y administrativos de la UNJ.

5.10 GESTIÓN DEL TRANSPORTE

Garantizar en todo momento la disponibilidad de unidades de transporte vehicular de la institución, de forma que pueda brindar un servicio de apoyo a todos los procesos que lo requieran, de forma segura, eficaz, eficiente y con un mínimo impacto ambiental.



5.11 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Desarrollar acciones tendientes a reducir al mínimo los riesgos laborales asociados con las operaciones que se realizan en la universidad y que puedan impactar negativamente en la salud e integridad física de sus recursos humanos.

5.12 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Gestionar eficientemente la administración de los recursos de la UNJ, de manera que se garantice su disponibilidad, para el logro de los objetivos planteados por la institución en la responsabilidad de cumplir con su misión y visión institucional.

5.13 GESTIÓN LOGÍSTICA

Promover y garantizar la realización de las operaciones de apoyo logístico que se requieran para que la universidad pueda desarrollar exitosamente sus actividades, gestionando la adquisición de los bienes y servicios requeridos por la institución para su funcionamiento, garantizar que lleguen a tiempo a las áreas necesitadas con los requerimientos y estándares de calidad exigidos y con respeto irrestricto de las normativas y leyes nacionales que rigen la materia.

5.14 GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES

Implementar un sistema de gestión de los riesgos y desastres que responda de manera oportuna ante la ocurrencia de un desastre natural, minimizando las pérdidas personales y materiales que pudiera producir la ocurrencia de un siniestro y elevar la capacidad de respuesta ante la ocurrencia de un fenómeno natural o artificial que pudiera poner en peligro la seguridad de los bienes de la Universidad y de sus recursos humanos.



5.15 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Asegurar una gestión eficiente del talento humano de la UNJ optimizando el desarrollo de sus capacidades a fin de brindar un servicio de calidad al estudiante y grupos de interés, fomentando la gestión por procesos, la mejora continua y la excelencia en el servicio como elementos fundamentales de la cultura organizacional de la universidad.

5.16 GESTIÓN DE LAS RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Promover un sistema de gestión de las alianzas estratégicas entre la UNJ y las instituciones de su entorno, tanto a nivel nacional como internacional, de forma que se garantice el logro los objetivos pactados.



6. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Plan de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional de Jaén.								
Fases	Etapa	Acción	Producto Esperado	Tiempo				
				2017	2018	2019	2020	2021
Planificación	Etapa 1: Diagnóstico	Sensibilizar a los funcionarios involucrados	Informe de Sensibilización					
		Diagnosticar brecha Institucional.	Informe del Diagnóstico Institucional.					
		Planificar la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Universitaria para la Universidad Nacional de Jaén	Plan de Acción.					
Planificación	Etapa 2: Capacitación	Planificar la capacitación sobre: Interpretación de la Norma en Sistemas de Gestión Integral.	Plan de Capacitación.					
		Capacitar en Interpretación de la Norma en Sistemas de Gestión Integral a los funcionarios involucrados.	Informe de la Capacitación.					
		Diseñar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para la Universidad Nacional de Jaén	Diseño del SIGC.					
Planificación	Etapa 3: Diseño	Validar el Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC).	Validación del Diseño del SIGC.					
		Documentar el SIGC para la Universidad Nacional de Jaén	Documentación del SIGC					
		Validar la Documentación del SIGC para la Universidad Nacional de Jaén	Validación de la Documentación del SIGC.					
Documentación	Etapa 4: Mapeo de Procesos	Cronogramar la Implementación del Plan de Capacitación al Personal.	Cronograma de Implementación.					
		Capacitar al Personal involucrado en la implementación del SIGC para Universidad Nacional de Jaén	Informe de la Capacitación al Personal.					
		Implementar el SIGC SIGC para la Universidad Nacional de Jaén	Informe de la Implementación.					
Implementación	Etapa 6: Despliegue	Formar Auditores Internos en Sistemas de Gestión Integral.	Auditores Internos formados					
		Ejecutar las Auditorías Internas.	Informe de Ejecución de la Auditoría Interna.					
		Realizar la Revisión por la Alta Dirección.	Informe de la Revisión por la Alta Dirección.					
Evaluación	Etapa 7: Auditoría Interna	Capacitar en Tratamiento de No Conformidades en Sistemas de Gestión Integral.	Informe de la Capacitación en Tratamiento de No Conformidades en Sistemas de Gestión Integral.					
		Planificar la Mejora.	Plan de Mejora.					
		Planificar las Acciones para la Certificación.	Plan de Acciones para la Certificación.					
Mejora	Etapa 8: Revisión por la Alta Dirección.	Certificar el Sistema de Gestión de Calidad	Sistema Certificado					
		Acreditación del 100% de los programas conducentes a grado	Acreditación Nacional					
		Desarrollar procesos que propicien elevar la calificación de la universidad en los rankings nacionales	Ubicación de UNJ en rankings nacionales					
Mejora	Etapa 9: Certificación	Elevar el número de publicaciones en revistas indexadas	Publicaciones en Revistas indexadas					
Mejora	Etapa 10: Mejora Continua							

7. PRESUPUESTO

El presupuesto corresponde a la implementación por norma y por proceso.

La inversión corresponde a un costo estimado de mercado nacional al 2016 y no incluye el soporte informático

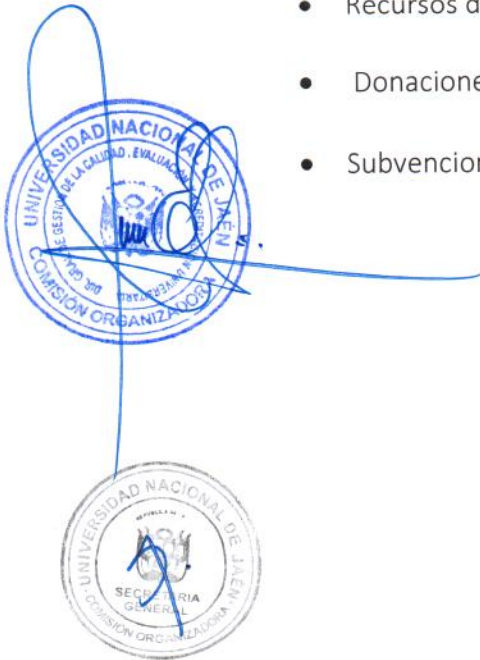
CONCEPTO	Costo S/.
ISO 9001	
Dirección Estratégica	90000
Desarrollo Organizacional	90000
Relaciones Interinstitucionales	90000
Sistema de Información y Comunicación	90000
Gestión de Calidad	90000
Evaluación y Control	90000
Formación Integral	110000
Investigación, Innovación y Desarrollo Sostenible	110000
Extensión, Proyección y Responsabilidad Social	110000
Gestión Económica Financiera	90000
Gestión de la Información y Comunicación	90000
Gestión del Talento Humano	90000
Gestión de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento	90000
Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales	90000
Gestión Logística	90000
Gestión del Bienestar Universitario	90000
ISO 14001	
Implementación Integral ISO 14001 sobre SGCU-UNJ ISO 9001	110000
ISO/DIS 45001	
Implementación Integral ISO/DIS 45001 sobre SGCU-UNJ ISO 9001	110000
Sistemas	
Reglamentos de los Programas o Sistemas	80000
Total Inversión	1800000



8. FINANCIAMIENTO

El presupuesto para la implementación del Plan de Gestión de Calidad 2017-2021, será financiado con las siguientes fuentes de financiamiento:

- Recursos Ordinarios asignados por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Recursos directamente recaudados por la Universidad Nacional de Jaén.
- Donaciones y transferencias
- Subvenciones, regalías y canon minero.



9. ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNJ

Ejecutar el Plan de Gestión de Calidad requiere el esfuerzo de todos los integrantes de la organización, además de buscar alianzas con los aliados estratégicos externos e internos, que permitan el logro de los objetivos.

Se requiere de soporte institucional para la ejecución del proyecto y el logro de los objetivos a corto y largo plazo y debe sustentarse en estructuras institucionales sólidas, y en un ambiente colaborativo.

Por lo tanto, se requerirá el aprovechamiento de las sinergias logradas con este proyecto, integrando a los actores políticos con poder de decisión en las instancias institucionales involucradas.

Además, se debe tener presente que para ejecutar el Plan de Gestión de Calidad se debe contar con personal altamente calificado, enfocado en objetivos, con las competencias adecuadas a sus tareas y altamente involucrado con el éxito del proyecto.

Una de las limitantes para el desarrollo de este tipo de proyectos lo constituye el costo elevado por concepto de contratación del personal técnico. Sin embargo, con las estrategias adecuadas, es factible tener un equipo adecuado para que gestione el Sistema Gestión de la Calidad, apoyados en las características propias de la Universidad Nacional de Jaén.

Como estrategias se puede tomar en cuenta lo siguiente:

- Se debe dar oportunidad al recurso humano de la institución capacitado y con el perfil adecuado para ejecutar el Plan de Gestión de Calidad de la UNJ.
- Promover y gestionar que las investigaciones de los estudiantes y docentes se desarrollen en el marco de la Gestión de Calidad con temática específica y de esta manera tendríamos resultados contrastable y utilizables como parte del proyecto.

- Para garantizar la necesaria continuidad de las acciones programadas en el proyecto, es recomendable que el personal con responsabilidades estratégicas tenga un alto grado de estabilidad laboral en la realización de sus funciones, lo cual se garantiza si dichas posiciones son alcanzadas mediante concursos de oposición y con las garantías de la permanencia en las funciones.
- La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la UNJ, implica disponer de tecnología adecuada, tanto a nivel de hardware como de software de última generación.

Tales equipos y software serán necesarios en el área donde se concentren las actividades administrativas de la estructura de calidad, y se deberá disponer de una red de unidades de salida, especialmente el proceso de control de la documentación controlada del Sistema.



10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massiah J. Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para Instituciones de Educación Universitaria. Instituto Universitario de Tecnología del Estado Bolívar . Citado 05 De Diciembre 2016. Disponible En [2http://Www.Eumed.Net/Ce/2013/Sistema-Gestion-Calidad-Universidades.Html](http://Www.Eumed.Net/Ce/2013/Sistema-Gestion-Calidad-Universidades.Html)
2. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Traducción oficial de *ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements*, publicado por la Secretaría Central de la *International Standard Organization*, ISO, en Ginebra, Suiza.
3. International Organization for Standardization. ISO/TR 10013:2001, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad
4. ICONTEC. Sistemas de gestión de la calidad, norma técnica colombiana NTC-ISO 9000 de 2015. 56p. I.C.S. 03.120.10; 01.040.03
5. ICONTEC. Requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, norma técnica colombiana NTC-ISO 9001 de 2015. 33p. (Cuarta actualización) I.C.S. 03.120.10; 01.040.03
6. Sistema de Gestión de Calidad Universidad. Universidad Internacional SEK (UISEK) Chile Citado el 10/12/2016. Disponible en <http://es.slideshare.net/JorgeHernandez81/manual-de-calidad-uisek>
7. Fernández M. Manual y procedimientos de un Sistema de Calidad ISO 9001:2000 Citado 15/15/2016. Disponible en <http://almez.pntic.mec.es/acerez1/biblio.htm>
8. POLITÉCNICO DE COLOMBIA: Educación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano. GUÍA DIDÁCTICA CÓDIGO: M2-FR17 VERSIÓN:1 , Página 1- 24 DIPLOMADO: GERENCIA DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015
9. POLITÉCNICO DE COLOMBIA: Educación Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano. Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad.