



UNAP

Rectorado

Resolución del Consejo Universitario
N° 098-2018-CU-UNAP
Iquitos, 29 de agosto de 2018

VISTO:

El acta de la sesión extraordinaria del Consejo Universitario, realizada el 28 de agosto de 2018, sobre informe de diagnóstico;

CONSIDERANDO:

Que, en la sesión extraordinaria del Consejo Universitario, realizada el 28 de agosto de 2018, el pleno del Consejo Universitario acordó, aprobar el informe de diagnóstico de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, sustentado por don Ronald Tello Fernández, jefe de la Oficina Central de Calidad Académica, Acreditación y Certificación de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP);

Estando al acuerdo del Consejo Universitario; y,

En uso de las atribuciones que confieren la Ley N° 30220 y el Estatuto de la UNAP;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Aprobar el informe de diagnóstico de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, sustentado por don Ronald Tello Fernández, jefe de la Oficina Central de Calidad Académica, Acreditación y Certificación de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), en mérito a los considerandos expuestos en la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Heiter Valderrama Freyre
RECTOR



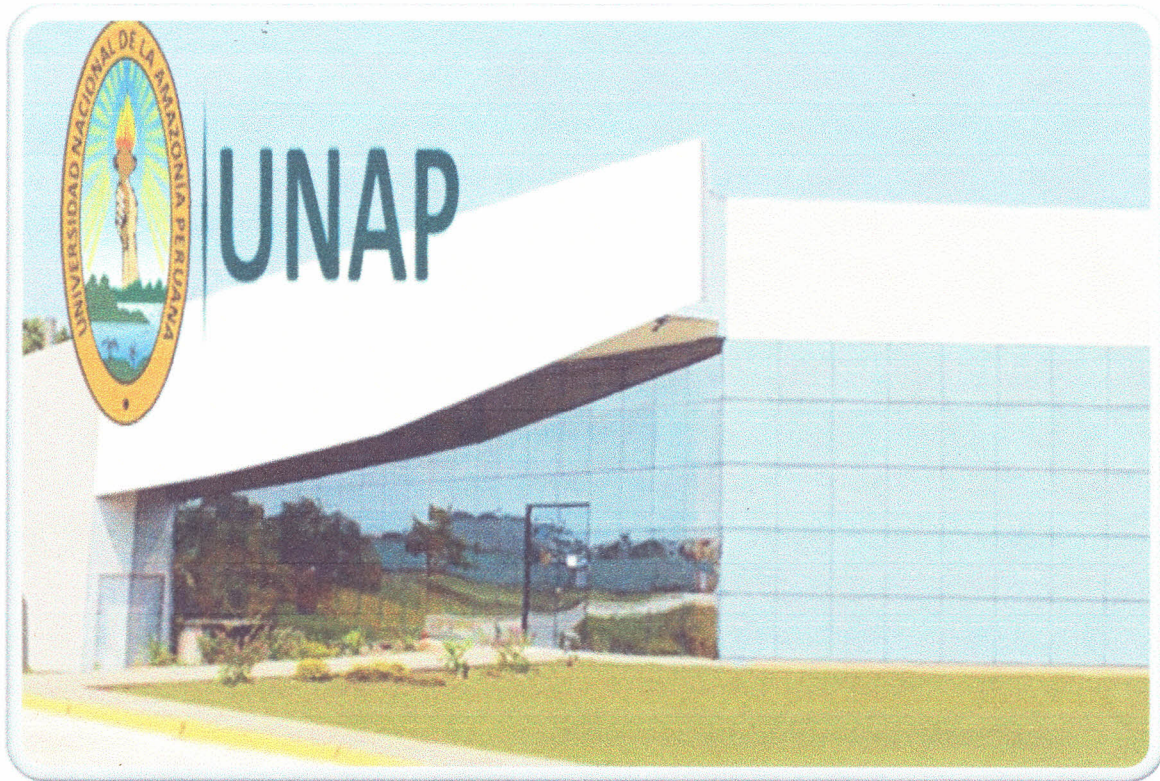

Kadhira Benzaquen Tuesta
SECRETARIO GENERAL



UNAP

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA

**INFORME DE DIAGNÓSTICO DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015**



2018

INDICE

	Pág.
1. OBJETIVOS	3
2. CONSIDERACIONES	3
3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	4
3.1. Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	4
3.1.1. Análisis de cumplimiento global de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	6
4. CONCLUSIONES	7
5. FORTALEZAS	7
6. RECOMENDACIONES	7

Cuadro N.º 01: Relación de Entrevistados

RELACION DE ENTREVISTADOS	
FELICIA DIAZ JARAMA	UNIVERSITARIA
JOSÉ RAYBAL VÁSQUEZ LOZANO	RESPONSABILIDAD SOCIAL
LUIS H. FITA ASTENGO	OFICINA GENERAL DE INFORMÁTICA
PELIX HERRERA POLO	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO
MARGARITA HAZANANGO VÁSQUEZ	OFICINA ESCUELA DE
LUIZ ALBERTO VILCHEZ ALCALÁ	ESTADÍSTICA
MATILDE ROSAS GARCÍA	OFICINA ESCUELA DE
ALBERTO GARCÍA ROS	INVESTIGACIÓN
SILVA	DIRECCIÓN DE ESCUELA DE POST
PERLA MARICOLA VÁSQUEZ DA	GRADO
FELIX VALDERAMA FREYRE	DEPARTAMENTO DE FACULTAD DE
	FARMACIA Y BIOTECNOLOGÍA
	OFICINA CENTRAL DE ADMIÓN
	OFICINA CENTRAL DE
	CAPACITACIÓN ACADÉMICA Y DE
	INVESTIGACIÓN
	OFICINA ESCUELA DE
	ESTADÍSTICA
	BIBLIOTECA CENTRAL
	OFICINA ESCUELA DE
	PLANEAMIENTO Y DESARROLLO
	OFICINA CENTRAL DE INFORMÁTICA
	OFICINA CENTRAL DE INGENIERÍA Y
	DESARROLLO DE
	INFRAESTRUCTURA
	OFICINA GENERAL DE
	RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Objetivos:

- Identificación de la documentación necesaria que tendrá que adecuarse o elaborarse para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de comenzar la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar el grado de cumplimiento, comparando las actividades actualmente desarrolladas por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana respecto a los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad.

2. Consideraciones:

La metodología empleada consistió en realizar entrevistas y revisión de documentos que soportan actualmente las actividades que forma parte del alcance de la propuesta del Sistema de Gestión de la calidad. Las evidencias encontradas en el levantamiento de información se basan en muestras de la información disponible, existiendo por lo tanto un elemento de incertidumbre, por lo cual las observaciones detectadas en el presente informe no constituyen las únicas brechas con relación al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Las personas que fueron entrevistadas durante la recopilación de la información se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro N°01: Relación de Entrevistados

ÁREA ENTREVISTADA	RESPONSABLE
RECTORADO	HEITER VALDERRAMA FREYRE
VICERRECTORADO ACADÉMICO	PERLA MAGNOLIA VÁSQUEZ DA SILVA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	ALBERTO GARCÍA RUIZ
DIRECCIÓN DE ESCUELA DE POST GRADO	MATILDE ROJAS GARCÍA
DECANATURA FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA	LUIS ALBERTO VILCHEZ ALCALÁ
OFICINA CENTRAL DE ADMISIÓN	JULIO ABEL SOPLIN RÍOS
OFICINA CENTRAL DE CAPACITACIÓN ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN	ALBA LUZ VASQUEZ VASQUEZ
OFICINA EJECUTIVA DE ESTADÍSTICA	TULIO J. CHUMBE AYLLÓN
BIBLIOTECA CENTRAL	MARGARITA FASANANDO VASQUEZ
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO Y DEDARROLLO	FÉLIX HERRERA POLO
OFICINA CENTRAL DE INFORMÁTICA	LUIS H. PITA ASTENGO
OFICINA CENTRAL DE INGENIERÍA Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA	JOSÉ RAFAEL VÁSQUEZ LOZANO
OFICINA GENERAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	FELICIA DIAZ JARAMA

OFICINA GENERAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	REYNA GLADYS CÁRDENAS CÁRDENAS
UNIDAD ESPECIALIZADA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CARMELA ARCE URREA
OFICINA DE ABASTECIMIENTO	CARLOS F. AGUILAR HERNÁNDEZ
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y DE COOPERACIÓN	HENRY V. DELGADO WONG
OFICINA CENTRAL DE CALIDAD ACADÉMICA, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	RONALD TELLO FERNÁNDEZ

3. PRESENTACION DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO:

3.1. Cumplimiento de los requisitos en la norma ISO 9001:2015

3.1.1. Análisis de cumplimiento global de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

En términos generales la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana alcanza un 17.56% respecto a las exigencias de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015. (Ver Figura N°1)

Este porcentaje se basa principalmente en los requisitos referidos a Soporte en un 22.80 %; al de Operación en un 19.55% y a lo que compete a la cláusula de Mejora en un 19.53%. Estos resultados se sustentan en:

- La organización determina y proporciona ciertos recursos necesarios para establecer e implementar los procesos operacionales educativos de las Facultades Académicas. Garantizando la provisión de recursos humanos, infraestructura para el desarrollo del servicio pero sin determinar si logran la conformidad con los requisitos del servicio.
- Para la realización del servicio académico, la UNAP planifica y desarrolla las actividades y funciones necesarias para la obtención del mismo, de igual forma, asegura que estos cumplan al menos con los requisitos legales y reglamentarios, sin embargo, la norma nos obliga a que todo este mecanismo sea bajo un enfoque por procesos.
- La organización determina, planifica sus oportunidades de mejora es así que cuenta con un procedimiento de mejora (establecido por ley), mas no lo implementa, evalúa ni reacciona ante las No conformidades para la toma de acciones y así poder controlar, corregirla y mejorar, sin embargo, lo mantiene documentado en parte pero no lo mantiene actualizado.

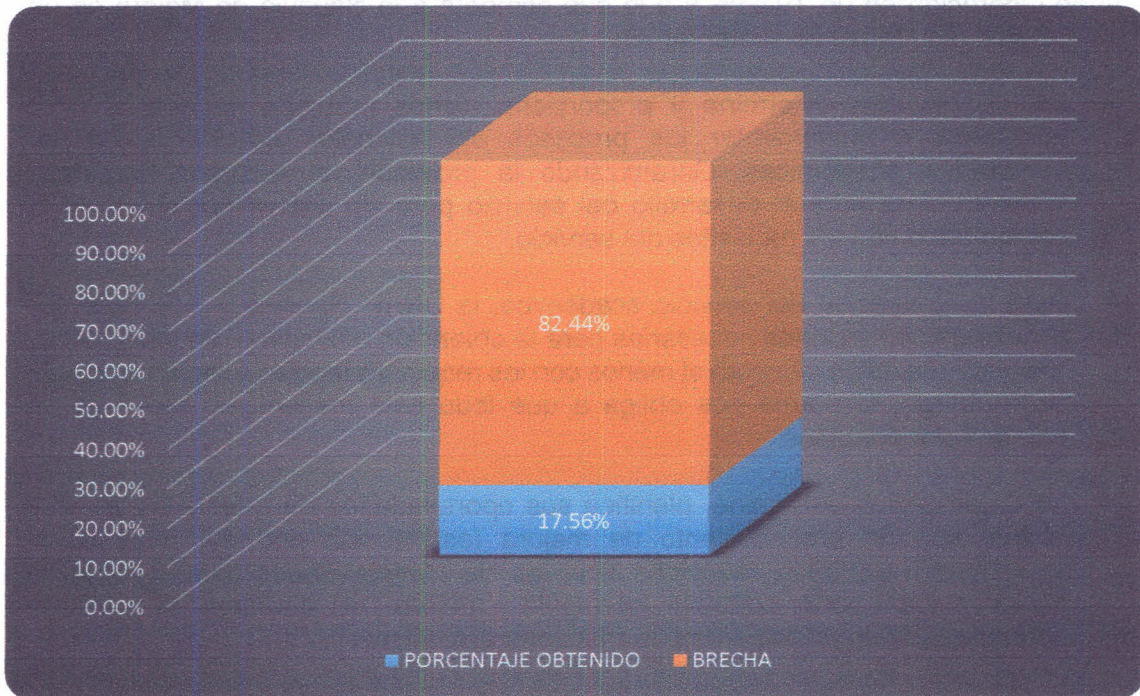
La cláusula 4 – Contexto de la organización (20.00%); en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA no se encuentran determinados las cuestiones y/o análisis interno y externo de la organización, ni se ha determinado las Partes Interesadas al SGC así como tampoco sus requisitos pertinentes, ni mucho menos aún se han establecido, implementado, mantenido, y mejorado los procesos necesarios y sus interacciones, ni se han determinado sus entradas y salidas de las mismas, mediante un método para poder evidenciarlo.

Los relacionados a la cláusula 5 - Liderazgo con una calificación baja (15.80%) debido a que existe insuficiente evidencia del compromiso de la alta dirección en relación a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de un SGC, así como, también en establecer una Política de Calidad.

Mediante orden descendente tenemos a la cláusula 9 - Evaluación del Desempeño (13.00%), en donde la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA no determina ni establece qué necesita seguimiento y evaluación y el método apropiado para asegurar resultados válidos para la eficacia y desempeño de un SGC; Así como también, no implementa y no mantiene un procedimiento de Revisión por la Dirección para determinar los planes de acción a partir de la revisión de toda la información posible e importante en forma permanente bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, asimismo, la falta de programación y ejecución de un programa de auditoria interna bajo los lineamientos de dicha norma.

Finalmente, los requisitos con la norma con menor calificación es la cláusula 6 Planificación (12.10%); la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA no determina adecuadamente las acciones de control y mejora para abordar los riesgos y oportunidades necesarios para el aseguramiento del SGC, aumentar los efectos deseables y reducir los no deseados y así lograr la mejora; así como también no establece los Objetivos de Calidad bajo los lineamientos y requisitos que la norma ISO 9001:2015 determina conveniente.

FIGURA N°01: CUMPLIMIENTO GLOBAL DE LA NORMA ISO 9001:2015

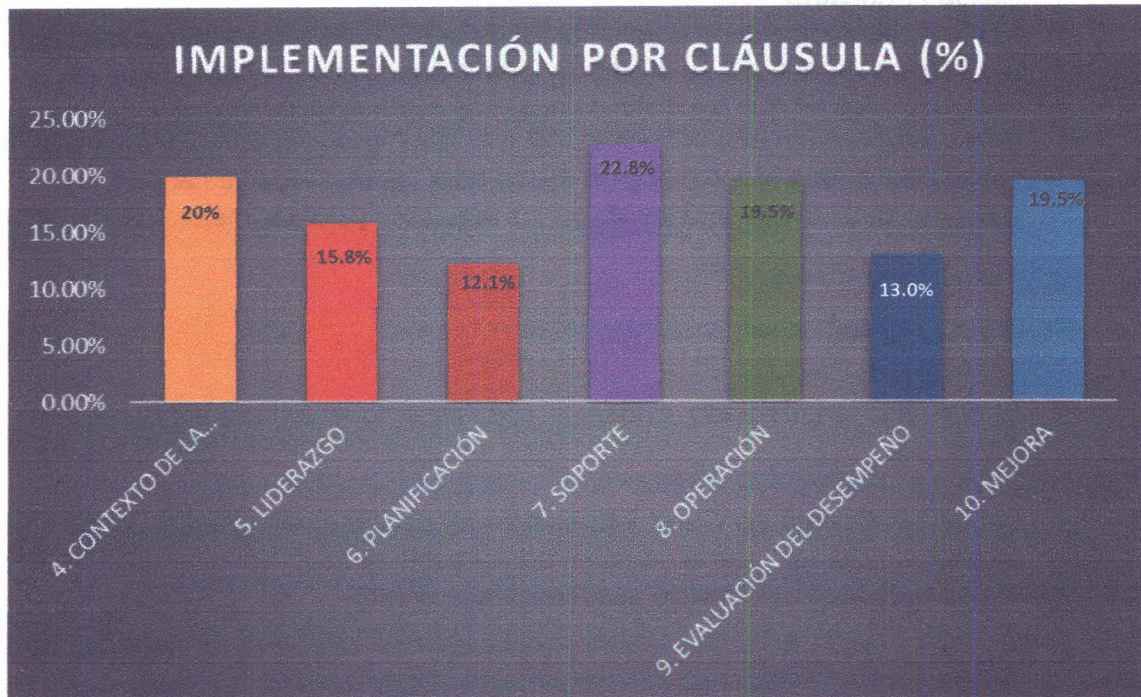


%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	17.56%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	82.44%

3.1.2. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 POR CLÁUSULAS.

En la figura N°02 se da a conocer el nivel de cumplimiento encontrados por cada cláusula de la norma ISO 9001:2015.

Figura N°02: CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015 POR CLÁUSULA



% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	20.00%
5. LIDERAZGO	15.80%
6. PLANIFICACIÓN	12.10%
7. SOPORTE	22.80%
8. OPERACIÓN	19.50%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	13.00%
10. MEJORA	19.50%

Para efectos de brindar un mejor soporte a los resultados ya mostrados, se adjunta la base de datos en archivo Excel generada durante el diagnostico GAP donde se presenta el alineamiento entre la data obtenida con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos exigidos por la Norma Internacional ISO 9001:2015, en tanto las actividades que realiza muestra un alcance de 17.56% de los requisitos exigidos por la dicha Norma, y cuyo criterio de interpretación según la escala es de INADECUADO, por lo que se requiere proponer acciones inmediatas para la implementación y diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Educativa.
- ✓ El nivel estratégico debe demostrar LIDERAZGO en la implementación del SGC respondiendo por su eficiencia, promoviendo sus principios, mejoras y asegurándose de que los distintos recursos estén disponibles.
- ✓ Debe establecerse una POLÍTICA DE CALIDAD que sea apropiada para la organización, que proporcione un marco para los objetivos de calidad y que muestre compromiso para satisfacer los requisitos y para la mejora continua.

5. FORTALEZAS

- El Personal entrevistado evidencia conocimiento y compromiso con sus funciones.
- La UNAP Cuenta con una infraestructura de enseñanza, laboratorios y talleres suficientes, que le permiten con tan solo adecuar sus procesos para elevar la calidad del servicio académico que brinda.

6. RECOMENDACIONES

- Proceder a desarrollar el proceso de implementación de la norma internacional ISO 9001:2015, con la finalidad de adecuar los actuales procesos del servicio académico que brinda la UNAP, en función a los requisitos establecidos por la referida norma, para garantizar un servicio académico de calidad y de alto valor público para los usuarios (estudiantes universitarios)
- Los cambios que requiera la organización deben realizarse de manera planificada y con objetivos claros previamente definidos.

