



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Resolución de Consejo Universitario
N° 0517-2024-CU-UNJFSC
Huacho, 23 de mayo de 2024

VISTO:

El Expediente N° 2024-031331, que corre mediante SISTRAD 2.0 con Oficio N° 0335-2024-DEAC-UNJFSC, de fecha 07 de mayo de 2024 presentado por el Director de la Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación, quien solicita aprobación de los Documentos Internos de Sistema de Gestión "PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS", Decreto N° 05667-2024-R-UNJFSC; acuerdo adoptado en la Sesión Ordinaria Presencial de Consejo Universitario, de fecha 23 de mayo de 2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD, de fecha 27 de enero de 2020, del Consejo Directivo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, se resuelve: "OTORGAR LA LICENCIA INSTITUCIONAL a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, (...) con una vigencia de seis (6) años computados a partir de la notificación de la presente resolución";

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Estado, establece: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. 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 de las leyes";

Que, según lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, "El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, (...)";

Que, el artículo 58° del cuerpo normativo anteriormente citado, establece: "El Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad.";

Que, el artículo 424°, del Estatuto Universitario vigente establece que: "La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitida por una entidad evaluadora, debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes. (...) La acreditación es un instrumento para la mejora continua, busca garantizar que las





Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Resolución de Consejo Universitario
N° 0517-2024-CU-UNJFSC
Huacho, 23 de mayo de 2024

competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y, por ende, reflejen una formación educativa de calidad”;

Que, la norma ISO 21001, es una herramienta de gestión estratégica que utiliza el mismo lenguaje que los profesionales a quienes va dirigida, recogiendo requisitos específicos sobre los procesos educativos, como desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión o métodos de evaluación;

Que, las organizaciones educativas de todos los ámbitos (enseñanza primaria, secundaria, universitaria, profesional, etc.) han respondido a esa expectativa con una especial sensibilidad para mejorar sus procesos de gestión y para alcanzar cada vez mejores resultados en el aprendizaje, certificaciones de calidad, modelos de excelencia, programas de indicadores educativos etc., las que han ayudado a establecer políticas, asegurar estándares de prestación y comparar resultados;

Que, mediante documento del visto, el Director de la Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación, comunica al Titular de la Entidad que se viene realizando el avance de la implementación de ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 con fines de certificación de seis (06) facultades de la Institución; por lo que, adjunto al presente remite el documento interno de Sistema de Gestión: “PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS”, el mismo que debe ser aprobado en Consejo Universitario, debido a que formará parte del proceso de evaluación externa con fines de certificación ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 ante el ente evaluador que tendrá a cargo esta tarea;

Que, al correr traslado el Titular de la Entidad, a través del Decreto N° 05667-2024-R-UNJFSC de fecha 08 de mayo de 2024, en atención a lo solicitado, deriva el presente documento y dispone que los actuados sean vistos en el Consejo Universitario;

Que, en **Sesión Ordinaria Presencial de fecha 23 de mayo de 2024**, el Consejo Universitario acordó entre otros acuerdos el siguiente: **“PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS”**; que, en anexo corre inserto en el presente expediente”;

Estando a los considerandos expuestos, y

En uso de las atribuciones conferidas la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto Universitario y al acuerdo de Consejo Universitario en su Sesión Ordinaria Presencial de fecha 23 de mayo de 2024;





Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Resolución de Consejo Universitario
N° 0517-2024-CU-UNJFSC
Huacho, 23 de mayo de 2024

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR, el documento interno de Sistema de Gestión: "PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS"; que, en anexo por separado forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- DISPONER, a la Oficina de Servicios Informáticos efectúe la publicación del presente acto administrativo, en el Portal web Institucional, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que corresponda (www.unjfsc.edu.pe).

Artículo 3º.- TRANSCRIBIR la presente resolución, a las instancias y dependencias correspondientes de la Universidad para su conocimiento y fines pertinentes.



Dr. VÍCTOR JOSELITO LINARES CABRERA
SECRETARIO GENERAL
CADV/VJLC/nga.-



Regístrese, Comuníquese y Archívese,
Dr. CESAR ARMANDO DÍAZ VALLADARES
RECTOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
Señor(a)(ita)

.....
.....
.....

Cumplo con remitirle para su conocimiento y fines
consiguientes copia de la **RESOLUCION DE CONSEJO
UNIVERSITARIO N° 0517-2024-CU-UNJFSC** que es la
transcripción oficial del original de la Resolución
respectiva.


Huacho, 28 de Mayo del 2024

Atentamente,

**Dr. LINARES CABRERA VICTOR JOSELITO
SECRETARIO GENERAL**

DISTRIBUCIÓN: 18

RECTORADO
DIRECCION DE EVALUACION, ACREDITACION Y CERTIFICACION-UNJFSC
VICERRECTORADO ACADEMICO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
OFICINA DE SERVICIOS INFORMATICOS
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
DIRECCION DE LICENCIAMIENTO - DIRECCION
UNIDAD TRAMITE DOCUMENTARIO
UNIDAD DE ESTADISTICA - OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL
UNIDAD DE CONTROL INTERNO - JEFE DE UNIDAD - SECRETARIA GENERAL
OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
UNIDAD DE PROGRAMACION Y EVALUACION PRESUPUESTARIA - OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
UNIDAD PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACION - OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
ARCHIVO
- / STD2445

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS			
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024 Página: 1 de 9

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



“PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS”

Recepcionado copia impresa de manera directa de la Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación. El original obra en dicha dirección. Se precisa que la presente copia es idéntica a la que viene adjunto vía SISTRAD











HUACHO
2024

Este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS			
PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 2 de 9

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Ingeniería Pesquera (FIP)	  Ing. Jaime David Leandro Roca INGENIERO PESQUERO CIP 34898 Firma y Sello
	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática (FIISI)	 Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión FAC. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA DR. MARCO ARTURO USCÁTEGUI ESPINOSA DIRECTOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA Firma y Sello
	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Ciencias Empresariales (FCE)	 Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DR. FELIPE CALDAS BERMÚDEZ Firma y Sello
	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Medicina Humana (FMH)	  Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DR. FREDY RUPERTO BERMEJO SÁNCHEZ DECANO Firma y Sello
	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Bromatología y Nutrición (FByN)	 Dra. Cecilia M. Peña Domínguez CNP 5513 Firma y Sello
Fecha: 18/03/2024	Responsable del proceso de SGOE de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras (FCECyF)	 UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN FAC. CS. ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS MG. ECON. ROSE ADRIANA INCA SOLLER Directora de Economía y Finanzas Firma y Sello
REVISADO POR	Director de la Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación	 Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión MG. LINO ROLANDO RODRÍGUEZ ALEGRE DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN Firma y Sello
Fecha: 04/04/2024		

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS			
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024

APROBADO POR Fecha: / /2024	 Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión Dr. César Armando Díaz Valladares RECTOR	 Presidente del Consejo Universitario	Firma y Sello

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Documento



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 4 de 9



1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para identificar las No Conformidades, hacer seguimiento y verificar la eficacia de las acciones correctivas, con la finalidad de evitar la recurrencia en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas (SGOE)

2. ALCANCE

Es de aplicación a las No Conformidades detectadas en los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas (SGOE) de la UNJFSC.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

4.2. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría.

4.3. Acción inmediata (corrección)

Acción para eliminar el efecto de una no conformidad y que se realiza en la brevedad posible.

4.4. Causa Raíz

Es la causa principal que ha generado una no conformidad.



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 5 de 9



4.5. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

4.6. Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

4.7. No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

4.8. Requisito

Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

4.9. Responsable del Proceso

Responsable del logro de los objetivos de éste y de su mejora continua. Se establece como responsable del proceso a la dependencia funcional que es más afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia. La representación administrativa del responsable del proceso la ejerce la máxima autoridad de la dependencia funcional designada.

4.10. Salida no conforme (SNC)

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

4.11. SAC

Solicitud de acción correctiva. Documento en el cual se incluye la información de la no conformidad, las correcciones, el análisis de causas, las acciones correctivas y la revisión de su eficacia para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.

4.12. SGOE

Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001 "Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas" y la norma ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad".

4.13. Verificación

Confirmación, mediante el suministro de pruebas objetivas, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.14. Verificación de la eficacia de las acciones correctiva

Confirmación que el problema detectado inicialmente no se ha repetido.

4.15. UNJFSC

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 6 de 9



5. PROCESO RELACIONADO

Proceso de Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas

6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
Desempeño de los indicadores	Todos los procesos (responsables de procesos)
Informe de auditoría interna Informe de auditoría externa Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones falta	Proceso de Gestión de Organizaciones Educativas

7. LINEAMIENTOS GENERALES

7.1. El responsable del SGOE es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas.

7.2. Las no conformidades se pueden generar a partir de:

- Resultados de Auditorías internas o externas
- Reclamos de acuerdo al procedimiento de Procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.
- Salidas no conformes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Salidas No Conformes
- Resultados de los indicadores de gestión que no cumplen con la meta de forma reiterada
- Incumplimiento de un requisito legal aplicable a la facultad
- Revisiones del SGOE (Alta Dirección y análisis de datos).
- Análisis de las encuestas de satisfacción
- Seguimiento a los procesos inmersos en el SGOE
- Otros incumplimientos detectados por el personal de la Facultad.



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS



PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 7 de 9

- 7.3. Cuando los incumplimientos provienen de las auditorías, los responsables de los procesos serán informados de sus no conformidades al momento de la difusión del informe de auditoría.
- 7.4. El análisis de la causa raíz de las no conformidades debe ser realizado por el responsable del proceso al que pertenece la no conformidad, determinando las acciones inmediatas (correcciones), si es aplicable, y las acciones correctivas.
- 7.5. La "Solicitud de acción correctiva" se considera cerrada una vez que se haya verificado la eficacia por el Coordinador de Gestión de la Calidad, determinando si fue o no eficaz.

8. DESARROLLO

8.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

8.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Personal de la Facultad/ Dirección de la DEAC y responsables del proceso de SGOE de las facultades	IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES – NC Y GENERACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Cuando el personal de la Facultad haya identificado una No Conformidad este debe ser comunicado a la Coordinación de Gestión de la Calidad. La Dirección de la DEAC es la encargada de generar y derivar la SAC al responsable del proceso que realizará el tratamiento. La Dirección de la DEAC identifica la SAC mediante el siguiente N° de Registro: SAC-AA-XX En donde: AA: Los dos últimos dígitos del año en curso.	Solicitud de Acción Correctiva

"La reproducción total o parcial de este documento, constituye un "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 8 de 9



		XX: Número consecutivo iniciando desde 01	
2	Responsable del proceso	TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES <p>El responsable del proceso identifica la causa raíz, en función a ello, plantea las acciones inmediatas, acciones correctivas y establece el plazo de cumplimiento.</p> <p>De ser necesario, la Dirección de la DEAC brinda el soporte para plantear la causa raíz, acciones inmediatas, acciones correctivas.</p> <p>Para identificar la causa raíz de las no conformidades, se puede utilizar las siguientes metodologías: 5 por qué, Ishikawa (espina de pescado), What if, diagrama de Pareto, entre otros.</p> <p>Luego, el responsable del proceso entrega la Solicitud de Acción Correctiva a la Coordinación de Gestión de la Calidad para la verificación respectiva.</p>	Solicitud de Acción Correctiva
3	Responsable del proceso	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS <p>El responsable del proceso realiza seguimiento a la implementación de las acciones inmediatas y acciones correctivas, las cuales pueden ser asignadas a otros procesos, hasta el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Nota: Los responsables de ejecutar las acciones deben generar las evidencias objetivas (registros, documentos u otros) que demuestren la implementación realizada.</p>	Solicitud de Acción Correctiva
4	Dirección de la DEAC y responsables del proceso de	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS <p>La Dirección de la DEAC verifica la implementación y la eficacia de las acciones tomadas, una vez cumplido el plazo establecido.</p>	Solicitud de Acción Correctiva

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
Código: SGOE-PR-04	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 9 de 9



	SGOE de las facultades	En caso de no evidenciarse la implementación de las acciones, la Dirección de la DEAC comunica al responsable del proceso para replantear el plazo de las acciones correctivas por única vez, cambiando la versión de la SAC.	
5	Dirección de la DEAC y responsables del proceso de SGOE de las facultades	<p>VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>Finalizado el plazo de implementación de la SAC, la Dirección de la DEAC verifica la eficacia de las acciones correctivas en la próxima auditoría interna o como mínimo luego de 3 meses:</p> <ul style="list-style-type: none">• De no evidenciarse la eficacia de las acciones correctivas, se comunica al responsable del proceso para replantear las acciones correctivas, cambiando la versión de la SAC.• De evidenciarse la eficacia de las acciones correctivas, la Dirección de la DEAC procede a dar por cerrada la solicitud de acción correctiva. <p>Asimismo, la Dirección de la DEAC revisa las matrices de riesgos (Matriz AMFE) de los procesos involucrados para su actualización correspondiente, generando una nueva revisión en el documento, en caso aplique.</p>	Solicitud de Acción Correctiva

9. REGISTROS

9.1. Solicitud de Acción Correctiva

10. ANEXOS

10.1. No Aplica.