



*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
*Resolución de Consejo Universitario*  
**N° 0518-2024-CU-UNJFSC**  
**Huacho, 23 de mayo de 2024**

**VISTO:**

El Expediente N° 2024-031340, que corre mediante SISTRAD 2.0 con Oficio N° 0336-2024-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 SALIDAS NO CONFORMES", Decreto N° 05668-2024-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° 0518-2024-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 SALIDAS NO CONFORMES”, 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° 05668-2024-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: **“APROBAR, el documento interno de Sistema de Gestión: “PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES”;** 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;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- APROBAR,** el documento interno de Sistema de Gestión: **“PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES”;** que, en anexo por separado forma parte integrante de la presente resolución.





*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*  
*Resolución de Consejo Universitario*  
**N° 0518-2024-CU-UNJFSC**  
**Huacho, 23 de mayo de 2024**

**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](http://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.



*[Signature]*  
**Dr. VÍCTOR JOSELITO LINARES CABRERA**  
**SECRETARIO GENERAL**  
CADV/VJLC/nga.-



**Regístrese, Comuníquese y Archívese,**  
*[Signature]*  
**Dr. CÉSAR ARMANDO DÍAZ VALLADARES**  
**RECTOR**

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

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

Cumpro con remitirle para su conocimiento y fines  
consiguientes copia de la **RESOLUCION DE CONSEJO  
UNIVERSITARIO N° 0518-2024-CU-UNJFDC** 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

	<b>GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGOE-PR-05	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 1 de 9

## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



### “PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES”

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”

<b>GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS</b>			
PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES		
Código: SGOE-PR-05	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 2 de 9

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	 Ing. Jaime David Leandro Roca INGENIERO PESQUERO CIF 34858	Firma y Sello		
	Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión FAC. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA  Dr. MARCO ARTURO GUZMÁN ESPINOSA DIRECTOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	Firma y Sello		
	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  Dr. FELIPE CALDAS BERMÚDEZ	Firma y Sello		
	 Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DECANATO	Firma y Sello		
	 Dr. Freddy Ruperto Bermejo Sánchez DECANO	Firma y Sello		
	 Dra. Cecilia María Domínguez CNP 5513	Firma y Sello		
<b>Fecha:</b>	18/03/2024	UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN FAC. CS. ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  Mg. Econ. Rosa Adriana Inca Soller Directora de Finanzas y Seguros	Firma y Sello	
<b>REVISADO POR</b>	<b>Fecha:</b>	04/04/2024	Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión  Mg. Lino Rolando Rodríguez Alegre DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Firma y Sello

"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:	SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGOE-PR-05	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 3 de 9

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

### CONTROL DE CAMBIOS

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

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



### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología y definir las actividades, responsabilidades y autoridades para la identificación y control de las salidas no conformes a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada y realizar su tratamiento; considerando asimismo su revisión y de ser necesario la toma de acciones correctivas.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos misionales que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad 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. **Concesión**  
Autorización para utilizar o liberar un producto/servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- 4.3. **Corrección**  
Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.
- 4.4. **Conformidad**  
Cumplimiento de un requisito.
- 4.5. **No conformidad**  
Incumplimiento de un requisito.
- 4.6. **Requisito**



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

**4.7. Liberación**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso el proceso siguiente.

**4.8. Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**4.9. Procesos Misionales**

Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas o entidades que los reciben.

**4.10. Reparación**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**4.11. Reproceso**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

**4.12. 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.

**4.13. Salida no conforme (SNC)**

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

**4.14. 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.

**4.15. SGOE**



## GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES		
Código: SGOE-PR-05	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 6 de 9



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".

### 4.16. Verificación

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

### 4.17. UNJFSC

Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

## 5. PROCESO RELACIONADO

Proceso de Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas

## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
Incumplimiento de un requisito del servicio	Todos los procesos (responsables de procesos)

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. El responsable del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas - 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. El responsable del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas - SGOE es quien realiza el seguimiento de las Salidas No Conformes reportadas en relación al servicio educativo brindado por la Facultad.
- 7.3. Todo el personal docente y no docente, personal de la Facultad puede identificar las salidas no conformes.
- 7.4. Para la identificación y tratamiento de la salida no conforme se tiene como guía la Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes.
- 7.5. Los reclamos son atendidos a través del procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.
- 7.6. Cuando se haya considerado aplicable, las posibles decisiones a tomar con respecto al tratamiento de las Salidas No Conformes son:
  - Corrección (reproceso, reparación)

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



- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- Información al usuario (en base a sus indicaciones se da tratamiento)
- Obtención de autorización para su aceptación de la salida no conforme bajo concesión.

7.7. Para definir si se debe generar una Solicitud de Acción Correctiva, se realiza la evaluación considerando el impacto y frecuencia de ocurrencia de la SNC con el objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la No Conformidad. En caso de la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de "No Conformidades y Acciones Correctivas".

		FRECUENCIA DE LA SALIDAD NO CONFORME		
		Ha ocurrido una vez	Ha ocurrido de 2 a 3 veces	Ha ocurrido 4 o más veces
I M P A C T O	No pone en riesgo la imagen de la Facultad o la continuidad de la relación con el usuario	No generar Acción Correctiva	No generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva
	Afecta la continuidad de la relación con el usuario o daña la imagen de la institución u ocasiona graves pérdidas económicas	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva

## 8. DESARROLLO

### 8.1. SALIDAS NO CONFORMES

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Personal docente y no docente Personal de la Facultad / Dirección de la DEAC y	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME</b> El personal identifica la salida no conforme y lo comunica al responsable del Proceso Misional a través de WhatsApp, correo electrónico u otro medio.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes

"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: SALIDAS NO CONFORMES

Código: SGOE-PR-05

Versión: 01

Fecha: / /2024

Página: 8 de 9



	responsables del SGOE de la facultad	El responsable del Proceso Misional comunica a la Coordinación de Autoevaluación y Acreditación quien registra la SNC en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes.	
2	Responsable del Proceso Misional / Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad / responsables de la ejecución del tratamiento	<p><b>TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME</b></p> <p>La Coordinación de Autoevaluación y Acreditación en coordinación con el responsable del Proceso Misional determina el tratamiento, plazos y responsables de la ejecución.</p> <p>La Dirección de la DEAC registra el responsable de definir el tratamiento, el tratamiento, plazos y responsables de la ejecución del tratamiento en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes.</p> <p>Los responsables de la ejecución del tratamiento una vez implementado comunican a la Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad</p>	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
3	Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad	<p><b>VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS</b></p> <p>La Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad o quien designe verifica que el tratamiento cumpla con los requisitos estipulado (conformidad), revisa las evidencias para cada una de las acciones implementadas y lo registra en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes.</p> <p>La Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad determina si esta salida no conforme requiere la aplicación de una Acción Correctiva en base al punto 6.7 del presente procedimiento.</p>	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes



## GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES		
Código: SGOE-PR-05	Versión: 01	Fecha: / /2024	Página: 9 de 9



<b>ANÁLISIS DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>			
4	Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad	Trimestralmente, la Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad analiza las salidas no conformes registradas en Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes y determina la apertura o no de acciones correctivas en base a lo establecido en el 6.7 del presente procedimiento.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
<b>REVISIÓN DE LA MATRIZ DE REQUISITOS Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			
5	Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad	Anualmente, la Dirección de la DEAC y responsables del SGOE de la facultad revisa la Matriz de requisitos del producto - servicio y control de las salidas no conforme – relacionado a los procesos misionales de la Facultad y la Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes relacionado a los procesos misionales del Mapa de Procesos y realiza su actualización, de ser necesario.	Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes

### 9. REGISTROS

- 9.1. Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
- 9.2. Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes.

### 10. ANEXOS

- 10.1. No Aplica.