



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2022-SUNEDU/CD

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1239-R-UNICA-2026

Ica, 24 de julio del 2026

VISTO:

El Oficio N° 307-OGC-UNICA-2026 del director de la Oficina de Gestión de la Calidad.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica, administrativa y económica, conforme lo establece el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, y la Ley Universitaria N° 30220;

Que, con Oficio N° 00621-2024-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT la Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria de SUNEDU, remite el proveído N° 0000000108-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT y el Informe N° 306-2024-SUNEDU-URGT-LAAP ambos de fecha 3 de octubre de 2024, que señala "En tanto se advierte que se ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 7° del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y, las autoridades electas y la autoridad encargada poseen los requisitos para asumir los cargos de Rector, Vicerrectores, Decanos de Facultad y de Secretaria General, correspondería declarar como procedente el registro de sus datos; conforme al siguiente detalle: Rector (titular) DANTE FERMIN CALDERÓN HUAMANI, (...)";

Que, la Oficina de Gestión de la Calidad, es un órgano de asesoramiento en aspectos relacionados a la promoción de la calidad educativa y mejora continua, dentro del marco legal que regulan los sistemas administrativos respectivos. Se encuentra a cargo de un director, que es un servidor público no docente quien debe reunir el perfil correspondiente designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector, que acredite contar con experiencia o formación necesaria para el desempeño del cargo;

Que, en el marco de la implementación en esta Casa Superior de Estudios del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma Internacional ISO 9001:2015, que es el estándar global desarrollado por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) que define los requisitos mínimos para estructurar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) eficiente. Aplicable a cualquier tipo de organización pública o privada, su propósito clave es asegurar de manera consistente la provisión de productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente y las normativas vigentes;

Que, mediante Oficio N° 307-OGC-UNICA-2026 el director de la Oficina de Gestión de la Calidad, pone de conocimiento que estando programada la Fase II de Auditoría Externa para el cumplimiento de requisitos, procesos y procedimientos de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma Internacional ISO 9001:2015 en la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación mediante Resolución Rectoral de los documentos remitidos, considerando que forman parte del desarrollo institucional de la calidad y la mejora continua; siendo los siguientes: Ficha de Producto y Proceso de Gestión Estratégica-v.02; Procedimiento de Gestión de Certificación de Normas Internacionales- v.02; Objetivos de la calidad institucional- v.02; Alcance del SGC de la OGC v.02; y Procedimiento de Buenas prácticas ambientales para el uso eficiente de los recursos v.01;

En uso de las atribuciones conferidas al Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por artículo 62 de la ley Universitaria N° 30220 y Estatuto Universitario.



SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES**, remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y es parte del desarrollo institucional de la calidad y la mejora continua.

Artículo 2°: COMUNICAR la presente Resolución a la Dirección General de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, Portal de Transparencia y demás dependencias de la Universidad para su conocimiento y fines correspondientes.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mag. MARSHA KRISTY ORE CHOQUE
SECRETARIA GENERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

Dr. Dante Fermín Calderón Huamán
RECTOR



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 1 de 23

LICENCIADA POR  **SUNEDU**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Resolución del Consejo Directivo N° 002-2022-SUNEDU/CD

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



“PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 1239-R-UNICA-2026

ICA - 2026



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 2 de 23

CONTROL DE EMISIÓN		
DATOS DE EMISIÓN	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN	FIRMA / SELLO
ELABORADO POR	UNIDAD DE LICENCIAMIENTO Y ACREDITACIÓN Mag. Maria Elena Ecos Mendiz	 UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD DE LICENCIAMIENTO Y ACREDITACIÓN Abog. Maria Elena Ecos Mendiz JEFA DE UNIDAD
Fecha: 21/07/2026		
REVISADO POR	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Mag. Michael Vladimir Alcazar Huarcaya	 UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Mag. Michael V. Alcazar Huarcaya DIRECTOR
Fecha: 22/07/2026		
APROBADO POR	RECTORADO	 UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" Dr. Dante Fermín Calderón Huamani RECTOR
Fecha: 24/07/2026		

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN
01	---	Elaboración del Documento	- Resolución Rectoral N° 1239-R-UNICA-2026. 24-07/2026
02	7.1. Gestión de Certificación de Normas Internacionales	Se ha eliminado el párrafo: "el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales lleva el control de los indicadores que tiene cada proceso, este seguimiento lo realiza a través del "Tablero de Indicadores" en donde tiene los datos necesarios para la correcta evaluación de estos indicadores."	- Resolución Rectoral N° 1239-R-UNICA-2026. 24/07/2026



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 3 de 23

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN
		Se ha adicionado los siguientes párrafos: Si requiere información o participación de otras dependencias para la medición del indicador, el Responsable de medir el indicador, (especificado en ficha de indicador de producto o proceso) debe realizar las coordinaciones pertinentes para contar dicha información de manera oportuna y realizar la medición según la frecuencia establecida. En el mes de Julio y Enero, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas comunica a los responsables de proceso que realizará la revisión de la medición de los indicadores precisando la fecha máxima. En base a la información, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza el seguimiento de la medición de los indicadores y consolida la información en el “Tablero de Indicadores”.	



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 4 de 23

1. NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCESO

Gestión de Certificación de Normas Internacionales (E3.3)

2. OBJETIVO

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades para lograr y mantener la Certificación de los Sistemas de Gestión relacionados a la Calidad que se implementa en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

3. ALCANCE

Es de aplicación para todos los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

4. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 4.1. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- 4.2. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2025-PCM-SGP, Aprueba la “Norma Técnica N° 01-2025-PCM-SGP para la Gestión del Conocimiento en el Sector Público”.
- 4.3. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.
- 4.4. Resolución Ministerial N° 051-2026-MINEDU - Aprobar el “Mapa de Procesos Institucional e Inventario de Productos y Procesos Estándar de las Universidades Públicas”.
- 4.5. Norma Internacional ISO 9000. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.6. Norma Internacional ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.7. Estatuto de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.
- 4.8. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. Acción Correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2. Alta Dirección

	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 5 de 23

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.

5.3. AMFE

Análisis Modal de Fallos y Efectos.

5.4. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

5.5. Dueño de Proceso (Responsable de proceso)

Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, ejecutar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. En los casos que el proceso trascienda a más de una (01) unidad orgánica de un órgano, la responsabilidad recae en el superior jerárquico inmediato; y en los casos que el proceso trascienda a más de un (01) órgano, la responsabilidad recae en los directivos responsables de dicho proceso.

5.6. Eficacia

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

5.7. Mejora

Actividad para mejorar el desempeño.

5.8. Mejora Continua

Actividad recurrente para mejorar desempeño.

5.9. No Conformidad

Incumplimiento de un requisito.

5.10. Proceso

Conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada (insumos) en elementos de salida (productos), aportando valor añadido para el usuario, cliente o grupo de interés, siguiendo reglas (o controles) cuyo propósito es dar respuesta efectiva a sus expectativas mediante servicios que les generan satisfacción.

5.11. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.12. Riesgo



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 6 de 23

Efecto de la incertidumbre, sobre los resultados previstos. Implica una desviación de lo esperado, que puede ser tanto negativa (amenazas) como positiva (oportunidades). Se enfoca en la proactividad para prevenir fallos y asegurar la calidad.

5.13. Seguimiento

Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

5.14. Salida No Conforme

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

5.15. Solicitud de Acción Correctiva (SAC)

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.

5.16. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma Internacional ISO 9001.

5.17. UNICA

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1.** El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento, asegurando su implementación y control respectivo.
- 6.2.** Se establecen acciones de mejora como resultado de las auditorías internas (observaciones y oportunidades de mejora), el análisis de datos, que permite observar el desempeño de los procesos y servicios (indicadores), resultados de las encuestas de satisfacción, resultados de las revisiones del Sistema de Gestión implementado.
- 6.3.** La Política Institucional de la Calidad puede ser actualizada cuando se cambie la misión o visión de la Universidad, cuando se integra a otro Sistema de Gestión, cuando cambia la versión de la norma ISO u por otros motivos.
- 6.4.** Al actualizarse el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Gestión de la Calidad se debe revisar los Objetivos de la Calidad.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 7 de 23

- 6.5.** El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales gestiona la emisión de la Resolución del inicio formal del Sistema de Gestión y lo da a conocer a los responsables de proceso que correspondan. A partir de esa fecha, se pone en marcha la implementación de la norma de certificación por lo cual los responsables de procesos deben elaborar y generar los documentos y registros correspondientes.
- 6.6.** Todo miembro de la Universidad identifica, verifica, protege y salvaguardar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma (utilización o incorporación dentro de los productos y servicios)
- 6.7.** Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el Responsable de Proceso debe informar de esto al cliente o proveedor externo, conservar la información documentada sobre lo ocurrido y regístralo en "Propiedad perteneciente a los Clientes y Proveedores". La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

7. DESARROLLO

7.1. GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	Diagnóstico Situacional, Planificación y Seguimiento de Actividades Para el proceso de implementación de la Norma Internacional, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales gestiona la ejecución del diagnóstico situacional. Las reuniones pueden ser virtuales o presenciales. El responsable de realizar el diagnóstico elabora el informe de	Informe de diagnóstico Plan de trabajo (Gantt) Cronograma de Mantenimiento



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 8 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		diagnóstico y el plan de trabajo de implementación (Gantt) y lo presenta al Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales. Para el mantenimiento de la Certificación, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales elabora el cronograma de mantenimiento. Trimestralmente, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza el seguimiento de las actividades planificadas y actualiza las actividades ejecutadas en el Plan de Trabajo (Gantt) o el Cronograma de Mantenimiento, según corresponda.	
2	Director de la Oficina de Gestión de la Calidad / Consejo Universitario	GESTIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad comunica a la Alta Dirección que es indispensable la elección de un Responsable de la Alta Dirección para todas las comunicaciones, organización y demás actividades relacionadas con el Sistema de Gestión. El Consejo Universitario designa a la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad comunica al Rector que debe realizar la designación del	Resolución Rectoral de Designación de Alta Dirección Resolución Rectoral de Designación de Representante de la Alta Dirección Resolución Rectoral de Designación de responsables de procesos



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 9 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		responsable de cada proceso que se tenga en el Mapa de Procesos Institucional; así como de los procesos misionales del Mapa de Procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad. Las designaciones se dan a través de Resoluciones Rectorales. Al menos una vez al año, el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad se asegura que los responsables de proceso se mantienen.	
3	Director de la Oficina de Gestión de la Calidad	ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con los Responsables de Proceso revisa y/o actualiza el Manual del Contexto de la Oficina de Gestión de la Calidad, mínimo una vez al año o cuando se requiera. Se sugiere antes de la auditoría interna. El Manual del Contexto contiene: 1. Análisis de las Cuestiones Internas y Externas 2. Determinación de los requisitos de las partes interesadas pertinentes 3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4. Mapa de Procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad. Así mismo, el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad o quien designa actualiza: • Matriz de Seguimiento del	Matriz de Seguimiento del Contexto de la Organización Matriz de Seguimiento de los Requisitos de las Partes Interesadas



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 10 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		Contexto de la Organización Matriz de Seguimiento de los Requisitos de las Partes Interesadas Nota: La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es la encargada de realizar la propuesta del Mapa de Procesos Institucional de la Universidad.	
4	Director de la Oficina de Gestión de la Calidad	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LAS NORMAS INTERNACIONALES El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad realiza la propuesta de la Política Institucional de la Calidad, la cual debe estar alineada a la Dirección Estratégica de la Universidad, así como cumplir con la Norma Internacional ISO 9001. En base a la Política Institucional de la Calidad, el Plan Estratégico Institucional, entre otros documentos, el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad propone los Objetivos de la Calidad. La revisión de la Política y los Objetivos se realiza como mínimo cada año. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad gestiona que la Política Institucional de la Calidad se encuentre publicada en la página web de la Universidad y realiza la difusión	Política Institucional de la Calidad Objetivos de la Calidad



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 11 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		de esta.	
5	Responsable de Proceso / Oficina de Gestión de la Calidad	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Para el proceso de implementación, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales gestiona reuniones con el Comité de Calidad, los responsables de proceso y el equipo consultor (de ser necesario) para la documentación que debe tener todo proceso del Sistema de Gestión, se debe de elaborar como mínimo los siguientes documentos: • Ficha de Producto y Proceso • Matriz AMFE • Ficha de Indicador de Producto y Proceso • Procedimiento/s relacionado/s al proceso • Formatos para los registros a implementar Para la elaboración y actualización de los documentos internos, el Responsable de Proceso aplica el Procedimiento de Control de Información Documentada (E3-PR-01). El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales mantiene el control de los documentos internos, documentos externos y registros mediante las listas maestras y brinda asistencia técnica al	Lista Maestra de Documentos Internos Lista Maestra de Documentos Externos Lista Maestra de Registros



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 12 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		responsable de proceso, en caso lo solicite.	
6	Responsable de Proceso / Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales comunica a los Responsables de Proceso la necesidad de la elaboración o la revisión de las Matriz AMFE de los procesos según el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades - AMFE (E3-PR-02). El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza la elaboración o la actualización de la Matriz AMFE – Contexto de la Organización, la Matriz AMFE - Requisitos de Partes Interesadas, la Matriz AMFE - Oportunidades, y la Matriz AMFE - Requisitos de los Productos y Servicios según el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades - AMFE (E3-PR-02).	Matriz AMFE - Proceso Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE - Requisitos de los Productos y Servicios
7	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales comunica “Matriz de Comunicaciones Internas y Externas” (E3-OD-06) a los Responsables de Proceso y Unidades de Organización que correspondan.	Matriz de Comunicaciones Internas y Externas



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 13 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		Así mismo, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales revisa mínimo una vez al año la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas y lo actualiza de ser necesario.	
8	Responsable de Proceso / Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DEL CAMBIO Semestralmente, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales o el Responsable del proceso de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad actualiza la Matriz de Gestión del Cambio, de ser necesario Cuando el Responsable de Proceso determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, por lo cual el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales de la Calidad realiza el registro la Matriz de Gestión del Cambio en coordinación con el Responsable de Proceso. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales comunica las acciones a implementar y el plazo a los responsables Semestralmente, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza el seguimiento a la implementación de	Matriz de Gestión del Cambio



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 14 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		las acciones establecidas "Matriz de Gestión del Cambio", y actualiza el registro, de ser necesario.	
9	Responsable del proceso / Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES Al identificar una salida no conforme, el Responsable del proceso o el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales aplica el Procedimiento de Salidas No Conformes (E3-PR-05) según corresponda.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes. Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes
10	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales / Defensor Universitario / Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos / Encargado de Sede / Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS Para la gestión de las sugerencias y reclamos, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales, el Defensor Universitario, el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, el Encargado de Sede y la Oficina de Comunicaciones e Imagen aplican el Procedimiento de Sugerencias y Reclamos (E3-PR-04) según corresponda.	Registro de Sugerencias y Reclamos
11	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas	GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales elabora las preguntas para la encuesta de satisfacción para	Encuesta de satisfacción Informe de encuesta de satisfacción



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 15 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		los servicios de Certificación, Acreditación y Licenciamiento en coordinación con el Jefe de la Unidad de Licenciamiento y Acreditación. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación gestiona la aplicación de la encuesta y elabora el informe de la encuesta de satisfacción relacionada al servicio de Certificación. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales diseña la encuesta a realizar a los estudiantes y coordina su aplicación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Facultades. Una vez se cuente con las respuestas, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación elabora el informe de la encuesta de satisfacción y lo presenta al Rectorado.	
12	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales / Supervisores	SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales comunica las fechas para realizar la supervisión a los procesos y define de ser necesario, quienes participaran como supervisores. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales o los Supervisores realizan la supervisión a los procesos. El Responsable del Proceso de	Informe de supervisión de procesos



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 16 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		Gestión de Certificación o quien designe elabora el informe de supervisión el cual es presentado a los responsables de procesos supervisados. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales hace seguimiento a los Supervisores para que se lleve a cabo la supervisión en las fechas y horas establecidas. Notas: a) Para la supervisión de los procesos el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales puede solicitar el apoyo de los miembros del Comité de Calidad o la Consultora para realizar la supervisión. b) La supervisión puede realizarse a todos los procesos o aquellos que hayan tenido observaciones, no conformidades u oportunidades de mejora en las auditorías internas o externas. c) La Oficina de Gestión de la Calidad puede contar con el apoyo de una Consultora que ha sido Contratada para el proceso de Certificación, Mantenimiento o Recertificación.	
13	Responsable del proceso / Responsable del Proceso de	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES El Responsable de Proceso hace seguimiento a que los indicadores	Ficha de indicador de producto o proceso Tablero de Control



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 17 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
	Gestión de Certificación en Normas Internacionales / Responsable de medir el indicador	establecidos en su proceso se midan según la frecuencia y oportunidad especificada en la Ficha de indicador de producto o proceso. Si requiere información o participación de otras dependencias para la medición del indicador, el Responsable de medir el indicador, (especificado en ficha de indicador de producto o proceso) debe realizar las coordinaciones pertinentes para contar dicha información de manera oportuna y realizar la medición según la frecuencia establecida. En el mes de Julio y Enero, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas comunica a los responsables de proceso que realizará la revisión de la medición de los indicadores precisando la fecha máxima. En base a la información, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza el seguimiento de la medición de los indicadores y consolida la información en el "Tablero de Indicadores".	de indicadores
14	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales para la realización de la auditoría externa aplica el Procedimiento de Auditorías Internas	Programa Anual de Auditorías Plan de auditoría interna Informe de auditoría interna



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 18 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		(E3-PR-05).	
15	Responsable del proceso / Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Al detectar una no conformidad, el Responsable del proceso o el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales aplica el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (E3-PR-03).	Solicitud de Acción Correctiva
16	Responsable del proceso / Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	GESTIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA Según las actividades que se desarrolla en el proceso, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las supervisiones y la revisión por la Alta Dirección, el Responsable del Proceso puede identificar acciones de mejora que permitan enriquecer aspectos institucionales, procesos, corregir posibles desviaciones identificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros. El Responsable de Proceso para el establecimiento de las acciones para implementar la mejora, involucra de ser necesario la participación de diversas unidades de organización de la universidad, con el fin de establecer responsables y plazos de ejecución. El Responsable de proceso que genera el registro "Matriz de Acciones de Mejora" e informa de estos al	Matriz de Acciones de Mejora



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 19 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales y a los procesos o unidades de organización involucrados. El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales realiza el seguimiento de la implementación de todas las acciones de mejora presentados. Trimestralmente, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales revisa y actualiza el registro "Matriz de Acciones de Mejora". Nota: El Responsable de Proceso puede solicitar apoyo al Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales para establecer las acciones de mejora.	
17	Director de la Oficina de Gestión de la Calidad	ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN Luego de realizar la auditoría interna, el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a los Responsables de Proceso la información necesaria para elaborar el Informe de Revisión por la Alta Dirección. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad coordina con la Alta Dirección la fecha y hora para la realización de la reunión para llevar a	Informe de revisión por la Alta Dirección



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 20 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		cabo la revisión del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. La revisión por la Alta Dirección se realiza según lo especificado en el procedimiento de Gestión Estratégica (E1-PR-01).	
18	Director de la Oficina de Gestión de la Calidad	GESTIÓN DE LA AUDITORÍA EXTERNA El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad realiza el requerimiento de Contratación de la Casa Certificadora a la Unidad de Abastecimiento. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad realiza el seguimiento a la Contratación del Servicio mediante oficio, correos electrónicos u otros medios con el fin de realizar las coordinaciones para la ejecución de la Auditoría Externa. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad coordina las fechas y la modalidad de ejecución de la auditoría externa con la Casa Certificadora. El Director de la Oficina de Gestión de la Calidad coordina con todos los responsables de proceso el tener todos los registros requeridos y asegurar la participación de todos. Luego de la auditoría externa, el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad gestiona con los Responsables de Proceso el levantamiento de los hallazgos y	Termino de referencia para la contratación de la casa certificadora Plan de Auditoría Externa Informe de Auditoría Externa Certificado



GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 21 de 23

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
		presenta la información consolidada y requerida por la Casa Certificadora en los plazos especificados hasta lograr la obtención de la recomendación y certificado. Notas: a) Para un proceso de Certificación, la auditoría externa tiene dos fases: Fase I y Fase 2. b) Para un proceso de seguimiento, la auditoría externa se denomina de seguimiento. c) Para un proceso de Recertificación, la auditoría externa se denomina auditoría de Certificación.	
19	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ASISTENCIA TÉCNICA El Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales atiende las consultas y brinda la asistencia técnica al Responsable de proceso que lo solicita mediante llamada, correo electrónico, Oficio, WhatsApp u otros medios. Nota: De ser necesario, el Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales gestiona el requerimiento de un consultor o equipo consultor para realizar esta asistencia técnica.	Correo electrónico / Oficio / WhatsApp

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 22 de 23

- 8.1. Informe de diagnóstico
- 8.2. Plan de trabajo (Gantt)
- 8.3. Cronograma de Mantenimiento
- 8.4. Resolución Rectoral de Designación de Alta Dirección
- 8.5. Resolución Rectoral de Designación de Representante de la Alta Dirección
- 8.6. Resolución Rectoral de Designación de responsables de procesos
- 8.7. Matriz de Seguimiento del Contexto de la Organización
- 8.8. Matriz de Seguimiento de los Requisitos de las Partes Interesadas
- 8.9. Política Institucional de la Calidad
- 8.10. Objetivos de la Calidad
- 8.11. Lista Maestra de Documentos Internos
- 8.12. Lista Maestra de Documentos Externos
- 8.13. Lista Maestra de Registros
- 8.14. Matriz AMFE - Proceso
- 8.15. Matriz AMFE – Contexto de la Organización
- 8.16. Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas
- 8.17. Matriz AMFE – Oportunidades
- 8.18. Matriz AMFE - Requisitos de los Productos y Servicios
- 8.19. Matriz de Comunicaciones Internas y Externas
- 8.20. Matriz de Gestión del Cambio
- 8.21. Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes.
- 8.22. Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes.
- 8.23. Registro de Sugerencias y Reclamos
- 8.24. Encuesta de satisfacción
- 8.25. Informe de encuesta de satisfacción
- 8.26. Informe de supervisión de procesos
- 8.27. Ficha de indicador de producto o proceso
- 8.28. Tablero de control de indicadores
- 8.29. Programa Anual de Auditorias



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E3-PR-09	Versión: 02	Fecha: 10/07/26	Página: 23 de 23

- 8.30. Plan de auditoría interna
- 8.31. Informe de auditoría interna
- 8.32. Solicitud de Acción Correctiva
- 8.33. Matriz de Acciones de Mejora
- 8.34. Informe de revisión por la Alta Dirección
- 8.35. Termino de referencia para la contratación de la casa certificadora
- 8.36. Plan de Auditoría Externa
- 8.37. Informe de Auditoría Externa
- 8.38. Certificado
- 8.39. Correo electrónico / Oficio / WhatsApp
- 8.40. Propiedad perteneciente a los Clientes y Proveedores

9. ANEXOS

- 9.1. Anexo 01. Diagrama de Flujo del Procedimiento

ANEXO 01

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Mag. Michael V. Alcazar Huaracaya
DIRECTOR